

RAS on the Web
Élaboration d'une stratégie de diffusion et
création du site web du
Service Records et Archives de l'OMS

<http://www.who.int/archives>



Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES

par :

Nicolas BUGNON, Reynald ERARD, Lorraine FILIPPOZZI

Conseiller au travail de diplôme :
Alain GIROUX, Professeur HES

Genève, le 10 novembre 2006
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste HES en Information documentaire. Les étudiants acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seuls le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 10 novembre 2006

Nicolas Bugnon

Reynald Erard

Lorraine Filippozzi

Remerciements

Nous tenons à remercier ici toutes les personnes qui nous ont aidés tout au long de notre travail.

Donna Kynaston, Marie Villemin et Claire Whitfield-Pons, mandantes de ce travail, pour tout le soutien qu'elles nous ont apporté, ainsi que l'ensemble des collaborateurs du service Records et Archives de l'OMS.

Vivien Hollis et Ed Guzman, membres de la *Web Team* de l'OMS, pour leur collaboration lors de la création du site et de sa validation.

Chantal Renevey Fry, archiviste du Département genevois de l'Instruction publique, et *Isabelle Colini*, bibliothécaire aux Archives d'État de Genève, pour les entretiens qu'elles nous ont accordés.

Alain Giroux, professeur HES en archivistique à la Haute école de gestion de Genève et notre conseiller pédagogique durant le déroulement de ce projet, pour ses conseils avisés.

Blandine Blukacz-Louisfert, archiviste à l'ONU, pour avoir accepté d'être l'expert-juré de notre travail.

Irène Barras, pour la relecture du mémoire.

Sommaire

La diffusion des archives et Internet : deux concepts différents, qui cependant tendent à se rejoindre. Ce travail, basé sur un mandat proposé par le service Records et Archives (RAS) de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), se situe au carrefour de ces deux domaines.

RAS, service récemment professionnalisé, se trouve dans une phase d'inventaire de ses fonds d'archives et ne disposait d'aucun support de communication externe. Malgré cela, il a émis la volonté de s'ouvrir davantage au monde extérieur et à la recherche historique. Le mandat qui nous a été confié consistait donc, d'une part, à élaborer une stratégie de diffusion des archives - pour améliorer son offre de services et mettre en valeur la richesse de ses fonds - et, d'autre part, à créer un site web servant à la fois d'outil de diffusion et de source informationnelle sur les services offerts par RAS.

Partis d'une vision globale sur l'état actuel de la diffusion dans le monde des archives, nous avons concentré nos recherches sur le thème encore relativement peu exploré de la diffusion des archives sur Internet. D'emblée, en tant qu'outil de recherche privilégié de la plupart des chercheurs, Internet ressort effectivement comme le moyen le plus adapté pour la diffusion et la mise en valeur des fonds d'archives.

Découlant directement du mandat, les objectifs de notre travail étaient de définir les besoins de diffusion des archives pour les chercheurs externes ; d'élaborer une stratégie de diffusion spécifique à RAS ; d'identifier les possibilités et moyens de mise en valeur des fonds et documents de RAS ; pour finalement réaliser un site web concrétisant la stratégie de diffusion. Pour les atteindre, notre travail s'est déroulé en plusieurs étapes, de l'analyse des besoins aux recommandations concernant le futur du produit réalisé.

Notre travail a donc commencé par une analyse de l'existant. Des entretiens avec les collaborateurs-clés du service et de son environnement direct, ainsi qu'une enquête menée auprès des chercheurs ayant dernièrement visité le service nous ont permis d'atteindre l'objectif de cette première étape, qui était la détermination des besoins de diffusion de RAS ainsi que ceux des chercheurs constituant son public. Deux besoins essentiels ont ainsi été dégagés : il s'agissait par une présence sur Internet, de promouvoir le service tout en guidant et canalisant les chercheurs afin de gérer au mieux cette nouvelle ouverture du service.

Le travail s'est poursuivi par une phase de recherche de solutions théoriques optimales concernant les deux aspects du mandat. Pour cela, une analyse externe complète s'appuyant sur la littérature professionnelle, la consultation d'experts et l'observation des pratiques courantes en matière de diffusion des archives sur Internet a été menée.

La diffusion est à présent reconnue en tant que fonction archivistique et sa valeur stratégique dans la gestion des institutions n'est plus à démontrer. La stratégie de diffusion élaborée pour RAS a pour objectif de rendre visible le service à l'extérieur de l'OMS, ainsi que de promouvoir la recherche en archives en mettant en valeur le service et les fonds qu'il conserve. Elle se base sur les moyens de diffusion déjà existants à RAS, à savoir un service de référence, une réglementation précise, l'offre d'un lieu de consultation, l'édition d'instruments de recherche et d'articles et l'exposition de pièces d'archives. Afin d'optimiser et de mieux coordonner ces moyens déjà en place, la mise en œuvre de la stratégie proposée s'appuie sur deux éléments : une politique de diffusion et le site web.

La politique de diffusion s'attache à donner un cadre aux activités de diffusion de RAS en définissant le public cible, les fonds diffusés, les moyens de diffusion privilégiés, ainsi que les priorités du service en la matière. En tant qu'outil de diffusion répondant actuellement le mieux aux besoins de RAS, le site web permet de fédérer tous les moyens de diffusion sur un même support de communication et de répondre à distance aux besoins des différents publics. Pour ce faire, il est possible de proposer plusieurs niveaux d'information sur un site web d'archives, d'une présentation générale du service à une mise en ligne de pièces d'archives numérisées, en passant par des expositions virtuelles. De nombreux services d'archives sont déjà présents sur la toile. Une analyse de huit de leurs sites nous a permis d'observer les pratiques actuelles et les méthodes d'information pour finalement déterminer les fonctions incontournables d'un site web d'archives et établir la conception fonctionnelle du futur site de RAS.

Avant la phase de réalisation du site, il s'est agi de régler concrètement trois problématiques spécifiques à la diffusion des archives de RAS sur Internet.

Premièrement, le processus d'orientation et de canalisation des chercheurs mis en place s'appuie sur différentes mesures : la mise à disposition d'outils de recherche, l'orientation des utilisateurs et le filtrage de leurs demandes à l'aide d'un formulaire. Concrètement, en tenant compte des besoins d'information des chercheurs mais aussi de la situation de RAS, nous avons proposé le niveau d'information qui consiste en une mise à disposition d'une description de chaque fonds, aussi exhaustive que possible et suivant la norme ISAD(G) (guide des archives), ainsi qu'un instrument de recherche

(inventaire, liste) lorsque cela était possible. En complément, nous avons aussi fait le choix de proposer un accès thématique aux fonds (guide thématique). Ce principe est en effet très utile aux chercheurs, car un même sujet de recherche est souvent présent dans plusieurs fonds d'archives. Outre ces différents outils de recherche, nous nous sommes efforcés d'amener l'utilisateur à déterminer précisément ses besoins en parcourant le site web. Les Archives accueillant les chercheurs conjointement avec la Bibliothèque, un effort particulier de collaboration avec ce service a été fait. Dans ce but, nous avons expliqué clairement la distinction entre les collections de la Bibliothèque de l'OMS, les archives courantes et définitives et offert des liens réciproques entre les sites des deux services. L'internaute peut alors se diriger à tout moment vers le service qui lui convient, mais a aussi accès à des sources complémentaires. S'il souhaite consulter les archives ou obtenir de plus amples informations, il peut se diriger vers le formulaire électronique de demande de recherche. Celui-ci oblige l'utilisateur à bien cibler sa demande et permet ainsi aux collaborateurs du service de lui répondre de manière pertinente sans surcroît de travail. Ce formulaire se voulant le point de contact unique des Archives sur Internet, il s'agit de faire respecter ce choix de filtrage auprès des partenaires de RAS, que ce soit la Bibliothèque de l'OMS ou les sites web d'autres institutions qui indiquent encore un moyen de contact direct du service d'Archives. Dans ce but, nous avons émis quelques recommandations à mettre en place pour une efficacité du processus de filtrage ainsi élaboré.

Deuxièmement, concernant les archives confidentielles, à savoir les fonds sous embargo ou interdits d'accès et les fonds non inventoriés, nous devions décider si nous allions les présenter sur le site et, si oui, de quelle manière. Malgré l'esprit d'ouverture affiché par les organisations internationales, ainsi qu'un travail de sensibilisation mené auprès de la hiérarchie directe des Archives, nous n'avons pu présenter sur le site que les fonds d'archives ouverts au public. Bien que les fonds sélectionnés offrent déjà un bon aperçu de l'histoire et des activités de l'OMS, les Archives souhaitaient également mettre en valeur leurs collections spéciales (philatélie, numismatique, etc....). Ces dernières étaient aussi problématiques, car non inventoriées. Elles ont néanmoins été intégrées au site, mais il s'agira encore à l'avenir de leur élaborer un instrument de recherche afin d'en permettre l'exploitation. Malgré une volonté de visibilité, RAS reste encore dans une phase de structuration et de traitement et n'est pas en mesure de communiquer uniformément sur l'ensemble de ses fonds.

Troisièmement, le choix des langues du site s'est naturellement porté vers le français et a été complété par l'anglais. Le site a donc été créé en bilingue, ce qui représente une valeur ajoutée certaine, l'essentiel des échanges entre le service et ses usagers se faisant dans ces deux langues.

Une fois ces différentes problématiques réglées, nous pouvions pleinement nous consacrer à la réalisation des pages du site. Cette étape s'est déroulée dans un environnement de travail optimal, avec le soutien et la collaboration de la hiérarchie, de RAS et de la *Web Team*. Malgré quelques points faibles, notre outil de travail principal, le système de gestion de contenu *WebIt*, s'est révélé efficace. Il nous a permis de réaliser un site harmonieux et esthétiquement conforme à la charte graphique commune à tous les sites de l'OMS.

L'ensemble des rubriques du site créé permettait de remplir les fonctions préalablement déterminées. Ainsi, la page d'accueil, changeant dans le temps et apportant un aspect dynamique au site, offre à RAS une vitrine attractive sur le web. La rubrique *Présentation* remplit la fonction de présentation des missions, activités et prestations de RAS. Ensuite, la rubrique *Informations pratiques* participe au renseignement et à la canalisation des chercheurs en mettant à disposition toutes les informations utiles à la préparation d'une visite, ainsi qu'en proposant un moyen de contact unique. Le "cœur" du site, *Fonds et Collections*, propose un accès aux archives par fonds ou par sujet de recherche, ainsi qu'une présentation des collections spéciales. La rubrique *Expositions* permet d'exhiber certaines pièces extraites des fonds de manière attractive et contribue, par là même, à leur promotion. Finalement, les *Sources complémentaires* permettent de diriger le chercheur vers d'autres sites susceptibles de lui être utiles.

Ce travail de création a été influencé par l'observation des recommandations usuelles relatives aux différents aspects d'un site web, du contenu textuel à la présentation graphique. Travaillant à plusieurs à la réalisation des pages, un accent particulier a été mis sur l'uniformisation et la standardisation de nos pratiques afin d'obtenir un site homogène et cohérent.

Une fois cette étape de réalisation achevée, il restait à émettre nos recommandations concernant la promotion, la maintenance et le développement du site web. Nous avons ainsi proposé quelques principes de promotion aisément applicables pour faire connaître le site, inciter le public à s'en servir et le fidéliser. Afin de donner la meilleure image possible et de toujours correspondre aux besoins des usagers, nous recommandons à RAS d'évaluer la qualité du nouveau service offert en organisant un

test par les utilisateurs, en proposant un questionnaire de satisfaction ainsi qu'en servant des statistiques d'utilisation du site. À propos de sa maintenance et de son évolution, nous avons prévu un guide précisant les procédures à suivre pour effectuer les tâches périodiques et ponctuelles, ainsi que les conventions spécifiques à observer. Finalement, en accord avec la stratégie mise en place, nous proposons les axes de développement potentiels du site. Ceux-ci tendent à augmenter le niveau d'information proposé et à offrir en ligne de nouveaux services à valeur ajoutée.

Bien inscrit dans le cadre d'une stratégie et d'une politique de diffusion, le site web a été mis en ligne le 3 novembre 2006. Il représente une étape importante pour les Archives de l'OMS, affichant clairement les ambitions du service et sa volonté d'ouverture et de visibilité. D'autres efforts dans ce sens devront être menés en fonction de l'évolution du service et des besoins des chercheurs.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Sommaire.....	iii
Table des matières.....	viii
Liste des acronymes utilisés	xii
Liste des Figures.....	xiii
1. Introduction.....	1
1.1 Introduction	1
1.2 Mandant	1
1.2.1 Contexte OMS	1
1.2.2 Le service Records et Archives (RAS).....	2
1.3 Mandat.....	2
1.4 Méthodologie générale	3
1.4.1 Gestion de projet.....	3
1.4.2 Méthode de travail	4
1.5 Objectifs généraux et spécifiques	5
1.6 Structure du mémoire.....	6
2. Analyse de l'existant et des besoins.....	7
2.1 Méthodologie d'analyse.....	7
2.2 Le service Records et Archives (RAS).....	8
2.2.1 Le service.....	8
2.2.2 Les Records.....	8
2.2.3 Les Archives	9
2.2.4 Le système de gestion	10
2.3 Relations internes et externes	10
2.3.1 Les Bureaux régionaux	10
2.3.2 La Bibliothèque	11
2.3.3 Les chercheurs	12
2.3.3.1 Les demandes de recherche.....	12
2.3.3.2 L'enquête auprès des chercheurs.....	13
2.3.3.3 Synthèse du règlement d'accès	15
2.3.4 Présence de RAS sur le web	16
2.4 Les besoins	16
2.4.1 Promouvoir le service.....	16
2.4.2 Guider et canaliser les chercheurs.....	16

3. Solutions	18
3.1 Méthodologie.....	18
3.2 Stratégie de diffusion	19
3.2.1 <i>La diffusion des archives : revue et synthèse de la littérature</i>	19
3.2.1.1 La diffusion comme fonction archivistique	19
3.2.1.2 Apports d'une politique de diffusion	20
3.2.1.3 Les moyens de diffusion.....	21
3.2.2 <i>Mise en place d'une stratégie de diffusion pour RAS</i>	22
3.2.2.1 Objectifs stratégiques.....	23
3.2.2.2 Public cible	23
3.2.2.3 Moyens de diffusion utilisés	23
3.2.2.3.1 <i>Service de référence.....</i>	23
3.2.2.3.2 <i>Règlementation.....</i>	24
3.2.2.3.3 <i>Consultation</i>	25
3.2.2.3.4 <i>Publication.....</i>	26
3.2.2.3.5 <i>Exposition.....</i>	27
3.2.2.3.6 <i>Promotion.....</i>	28
3.2.2.4 Améliorations proposées.....	29
3.2.2.4.1 <i>Coordination des activités de diffusion</i>	29
3.2.2.4.2 <i>Politique de diffusion.....</i>	29
3.2.2.4.3 <i>Site web</i>	30
3.3 Le site web.....	30
3.3.1 <i>Les Archives et Internet : état de la question.....</i>	30
3.3.1.1 L'évolution des publics	30
3.3.1.2 Des sites de différents niveaux	31
3.3.1.3 Les expositions virtuelles	33
3.3.1.4 Principes généraux.....	34
3.3.2 <i>Les sites web d'archives : notre analyse.....</i>	35
3.3.3 <i>Conception fonctionnelle du site</i>	36
4. Réalisation.....	38
4.1 Problématiques spécifiques	38
4.1.1 <i>Orientation et canalisation des chercheurs.....</i>	38
4.1.1.1 La mise à disposition des outils de recherche	39
4.1.1.1.1 <i>Vers un niveau d'information élevé.....</i>	39
4.1.1.1.2 <i>Mise en ligne de la base de données : options envisageables ...</i>	40
4.1.1.1.3 <i>Mise en ligne d'instruments de recherche papier</i>	43
4.1.1.1.4 <i>Recherche par sujets</i>	44
4.1.1.2 Orienter l'utilisateur : Archives et/ou Bibliothèque ?.....	44
4.1.1.3 Filtrer à l'aide d'un formulaire	47
4.1.1.3.1 <i>Collaboration avec la Bibliothèque.....</i>	48
4.1.1.3.2 <i>Recommandations aux bibliothécaires</i>	48
4.1.2 <i>Diffusion des archives confidentielles:entre transparence et secret</i>	49
4.1.3 <i>Bilinguisme.....</i>	52
4.2 Environnement de travail et collaboration.....	52
4.2.1 <i>L'OMS</i>	52
4.2.2 <i>Le service Records et Archives (RAS).....</i>	53
4.2.3 <i>La Web Team</i>	53
4.3 Outils de travail	54
4.3.1 <i>WebIt, un content management system.....</i>	54
4.3.2 <i>Audacity, traitement des documents sonores</i>	56

4.4	Les rubriques en détail.....	57
4.4.1	<i>Page d'accueil.....</i>	58
4.4.2	<i>Présentation.....</i>	59
4.4.3	<i>Informations pratiques</i>	60
4.4.4	<i>Fonds / Collections</i>	61
4.4.4.1	<i>Présentation par fonds</i>	61
4.4.4.2	<i>Les collections spéciales.....</i>	63
4.4.4.3	<i>Présentation par sujets.....</i>	63
4.4.5	<i>Expositions.....</i>	63
4.4.6	<i>Sources complémentaires</i>	65
4.5	Normalisation	66
4.5.1	<i>Observation des recommandations</i>	66
4.5.2	<i>Usage des illustrations.....</i>	67
4.5.3	<i>Uniformisation et standardisation.....</i>	67
5.	Promotion, maintenance et développement.....	69
5.1	Promotion du site.....	69
5.1.1	<i>Faire connaître le site</i>	69
5.1.2	<i>Inciter le public à s'en servir.....</i>	72
5.1.3	<i>Fidéliser le public</i>	73
5.2	Contrôle de la qualité du service	73
5.3	Tâches périodiques et ponctuelles à effectuer	74
5.4	Axes de développements possibles du site.....	75
5.4.1	<i>Uniformisation du niveau d'information</i>	75
5.4.2	<i>Description des collections spéciales.....</i>	76
5.4.3	<i>Elaboration d'une Foire aux Questions</i>	76
5.4.4	<i>Collaborations</i>	76
5.4.5	<i>Développement de la présence des Records</i>	77
5.4.6	<i>Accès à une base de données de recherche.....</i>	77
	Conclusion.....	78
	Bibliographie	79
	Site de RAS, objet du mandat	79
	Environnement de RAS	79
	La diffusion des archives	80
	Les archives et Internet	83
	Expositions virtuelles	85
	Etudes de sites	85
	Listes de diffusion.....	88
	Bibliographie complémentaire.....	90

Annexe 1 Plan de travail	92
Annexe 2 Grille d'entretien avec les collaborateurs de RAS.....	93
Annexe 3 Liste des fonds et collections spéciales	94
Annexe 4 Questionnaire for researchers	102
Annexe 5 External Access to WHO Archives	104
Annexe 6 Grille de lecture de la littérature spécialisée	108
Annexe 7 Comptes-rendus des entretiens.....	109
Mme Chantal Renevey-Fry	109
Mme Isabelle Colini	110
Annexe 8 Règlement de consultation des Archives de l'OMS	111
Annexe 9 Politique de diffusion des Archives de l'OMS	113
Annexe 10 Grilles d'analyse des sites web.....	115
1. England, Wales and the United Kingdom. The National Archives	115
2. Institut Pasteur. Service des archives.....	117
3. National Library of Medicine. History of Medicine	119
4. Site officiel de l'État de Genève. Archives d'État.....	121
5. UNHCR Archives	122
6. Ville de Genève. Archives de la Ville de Genève.....	123
7. Wellcome Trust. Wellcome Library.....	124
8. World Bank. Archives	125
Annexe 11 Design document	127
Annexe 12 Mise en ligne des documents sonores de l'Histoire orale.....	131
Annexe 13 Guide de maintenance et développement du site	133
Annexe 14 Site web originel de RAS sur CD-ROM.....	136

Liste des acronymes utilisés

AFRO	Regional Office for Africa
AMRO	Regional Office for the Americas
ARC	Archives
CDS	Centre de documentation santé
CMS	Content management system
DIP	Département de l'instruction publique
DTD	Définition de type de document
EAD	Encoded Archival Description
EAHIL	European Association for Health Information and Libraries
EMRO	Regional Office for the Eastern Mediterranean
EPI	Expanded Programme on Immunization
EURO	Regional Office for Europe
FAQ	Foire aux questions
FCTC	Framework Convention on Tobacco Control
GO	Gigaoctet
HEG	Haute Ecole de Gestion
HTML	HyperText Markup Language
ICA	International Archives Council
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
ILS	Infrastructure and Logistic Services
IPCS	International Programme on Chemical Safety
ISAD(G)	International Standard Archival Description
ISS	Infrastructure Support Services
KMS	Knowledge and Management Sharing
LLRS	Livelink Records Server
OIHP	Office International d'Hygiène Publique
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONU	Organisation des Nations Unies
MP3	MPEG-1/2 Audio Layer 3
MPEG	Moving Picture Experts Group
PDF	Portable Document Format
RAS	Records and Archives Service
REC	Records
RTF	Rich Text Format
SAE	Système d'archivage électronique
SDN	Société des Nations
SEARO	Regional Office for South East Asia
SQL	Structured Query Language
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNRRA	United Nations Relief and Rehabilitation Administration
VIP	Violence and Injury Prevention
W3C	World Wide Web Consortium
WAV	WAVEform audio format
WHO	World Health Organization
WHOLIS	Library and Information Networks for Knowledge Database
WPRO	Regional Office for the Western Pacific
WYSIWYG	What you see is what you get
XML	eXtensible Markup Language

Liste des Figures

Figure 1	Réflexion du chercheur avant le contact avec les Archives ou la Bibliothèque	46
Figure 2	Plan du site web de RAS OMS.....	57
Figure 3	Page d'accueil du site.....	58
Figure 4	Page de présentation des Archives historiques	60
Figure 5	Page exemple de présentation d'un fonds	62
Figure 6	Première page de la galerie "Le personnel de santé dans les années 50"	64

1. Introduction

1.1 Introduction

"Le serpent mourrait s'il ne changeait de peau." (Nietzsche, Aurore)

"[L]a diffusion de l'information que contiennent les archives est parmi les finalités les plus importantes de l'archivistique." (Couture, [et al.], 2003 : 22)

En une petite dizaine d'années, Internet s'est immiscé progressivement dans notre quotidien pour occuper aujourd'hui une place prépondérante, en particulier par la popularité du courrier électronique et en tant que support privilégié de toute recherche d'information. Quasiment toute organisation, de la petite entreprise familiale jusqu'à la plus grande des institutions publiques, dispose d'une présence sur le web, que ce soit une simple page indiquant les coordonnées ou un site dynamique.

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) est une institution dont la réputation n'est plus à faire, particulièrement à Genève où est situé le Siège de l'Organisation. Tout le monde a entendu parler au moins une fois de cette organisation ou de ses nombreuses activités sanitaires - par exemple ces dernières années lors des flambées épidémiques liées au Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) ou à la grippe aviaire.

Etrangement, le service d'Archives d'une institution aussi fameuse ne bénéficiait ni d'une stratégie de diffusion et de promotion de la recherche historique, ni à fortiori, d'une quelconque visibilité sur la toile. C'est cet état de fait, constat d'absence et de lacune, qui est à l'origine du mandat qui nous a été confié début 2006 et de tout le travail relaté dans le présent mémoire.

1.2 Mandant

1.2.1 Contexte OMS

Fondée le 7 avril 1948, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) est une agence spécialisée de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Tenant dans un premier temps ses quartiers généraux au Palais des Nations, elle a déménagé dans ses nouveaux locaux en 1966, toujours dans le quartier des institutions internationales à Genève.

Selon sa Constitution, son objectif est d'*"amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé possible"* (OMS, Constitution, en ligne). Ainsi, l'OMS surveille et

gère en tout temps les catastrophes naturelles, les déclenchements d'épidémie et autres événements sanitaires, à côté du maintien de ses activités régulières de statistiques, programmes de développement, recherche, etc.

L'OMS est une organisation à la fois centralisée et décentralisée ; centralisée, car toutes ses actions sont coordonnées depuis le siège central à Genève ; décentralisée, car ses décisions sont appliquées sur le terrain par les Bureaux régionaux, qui sont au nombre de six comme autant de régions : l'Afrique (AFRO), les Amériques (AMRO), la Méditerranée orientale (EMRO), l'Europe (EURO), l'Asie du Sud-est (SEARO), le Pacifique occidental (WPRO).

1.2.2 Le service Records et Archives (RAS)

Dans l'organigramme de l'OMS, notre mandant, le service Records et Archives (RAS), est intégré au sein de l'Administration Générale. Divisé en deux sections, les Archives et les Records, il est dirigé par Mme Donna Kynaston et dépend du département Infrastructure et logistique (ILS). Les personnes répondantes sont pour la section Archives, Mme Marie Villemain, mandante principale du projet, et pour la section Records, Mme Claire Whitfield-Pons. Ces trois personnes ont été nos interlocutrices privilégiées durant toute la réalisation du projet.

RAS a pour mission de collecter, gérer et préserver les archives courantes, intermédiaires et définitives en rendant l'information contenue dans les documents disponible sous la bonne forme, au bon moment et pour la bonne personne.

Dans cette optique, le service est responsable du développement des procédures et directives touchant la gestion des archives (documents papier/électroniques de valeur courante, intermédiaire et historique) ; de la gestion, création et mise à disposition des calendriers de conservation ; de la sécurisation des archives ; de la destruction des documents obsolètes ; du conseil et de la formation des usagers du siège et du personnel des Bureaux régionaux au management des documents papiers et électroniques ; de préserver et de rendre accessibles les instruments de recherche ; de la gestion des dossiers centralisés (enregistrement, indexation, scannage, ...) ; et de la promotion de la recherche au niveau des archives historiques.

1.3 Mandat

Avec l'arrivée de professionnels en 2002, les Archives de l'OMS se sont organisées et ont commencé à s'ouvrir au public. Les collaborateurs internes sollicitaient déjà régulièrement les services de RAS, cependant ce dernier souffrait d'un manque

évident de communication vis-à-vis des chercheurs externes. En effet, il n'existait pour eux aucune réelle source d'information sur le service et les fonds d'archives de l'OMS, ce qui entraînait notamment des demandes imprécises et inadaptées.

RAS souhaitait devenir plus visible et accessible, améliorer son offre de services et mettre en valeur ses fonds afin de mieux promouvoir la recherche dans ses archives historiques.

Le mandat qui nous a été confié consistait donc, d'une part, à développer une stratégie de diffusion des archives et, d'autre part, à élaborer un site web servant à la fois d'outil de diffusion et de source informationnelle sur les services offerts par RAS. Véritable vitrine du service d'archives, le site Internet devait permettre, en améliorant l'image de marque et la communication, de satisfaire et guider les chercheurs en gérant leurs demandes d'une manière centralisée via le web et les outils qui lui sont propres.

1.4 Méthodologie générale

1.4.1 Gestion de projet

Selon les directives données par la Haute Ecole de Gestion (HEG)¹, le mandat s'inscrit dans une démarche de gestion de projet, soit un travail en équipe balisé dans le temps par cinq étapes précises, et autant de dates-butoir :

- Etape 1 : *Cahier des charges* (du 13 au 21 mars 2006)
- Etape 2 : *Etat des lieux* (du 27 mars au 2 mai 2006)
- Etape 3 : *Collecte d'informations* (du 8 mai au 6 juin 2006)
- Etape 4 : *Objectifs, méthode et état d'avancement* (du 12 au 27 juin 2006)
- Etape 5 : *Réalisation et mémoire* (du 3 juillet au 10 novembre 2006)

Dans ce cadre requis de gestion de projet, outre le cahier des charges qui a permis de reformuler et clarifier le mandat, la première étape correspondait à la mise en place d'une méthode de travail en équipe et à l'élaboration des outils nécessaires au bon déroulement des tâches, plus particulièrement le plan de travail (cf. Annexe 1).

¹ HAUTE ECOLE DE GESTION. Travail de diplôme : directives 2006 [en ligne]. In : *Haute Ecole de Gestion de Genève*. http://www.hesge.ch/heg/vous_etes/doc/dir_etudiants_id_td1.pdf (consulté le 25.10.2006).

1.4.2 Méthode de travail

Une méthode générale de travail en groupe a été élaborée. Pour les étapes 2 à 4, nous avons défini un responsable par étape. Ce dernier a été chargé de coordonner le travail, tenir le carnet de bord et s'assurer que les tâches prévues soient réalisées à temps et de manière satisfaisante. Ainsi, nous n'avons pas désigné de coordinateur général pour le travail, mais les étapes ont été réparties comme suit :

- Etape 2 : *Etat des lieux* → Reynald Erard
- Etape 3 : *Collecte d'informations* → Lorraine Filippozzi
- Etape 4 : *Objectifs et méthode* → Nicolas Bugnon

Régulièrement, des discussions supervisées par le responsable désigné, nous ont permis d'organiser notre travail sur le court et le moyen terme, en particulier à l'amorce de chaque étape. Les tâches spécifiques y ont été réparties entre les membres selon les compétences de chacun.

Pour l'étape 5, *Réalisation et mémoire*, les responsabilités ont été attribuées par compétences selon les trois grands types de travaux que nous avons pu distinguer :

- Rédaction du mémoire → Reynald Erard
- Conception technique du site → Nicolas Bugnon
- Contenu informationnel du site → Lorraine Filippozzi.

Bien évidemment, cette répartition a impliqué la responsabilité de la personne désignée, mais n'a à aucun moment entraîné la réalisation complète des tâches, ces dernières étant partagées entre tous les membres du groupe. Le responsable s'est chargé de veiller à ce que l'ensemble des tâches soit attribué et que rien ne soit omis. De même, il a supervisé le bon déroulement des opérations et le respect des délais. Par cette approche globale nous sommes restés ouverts aux possibilités d'évolution, tout en respectant le cadre prédéfini.

Afin de faciliter le suivi des tâches, nous nous sommes attachés à la conception d'un outil essentiel, le plan de travail, qui comprenait toutes les étapes du projet en les incluant dans un calendrier afin de respecter le délai imparti en fonction des dates-butoir (cf. Annexe 1). Enfin, nous avons créé un blog² hébergeant notre journal de bord, afin de témoigner des décisions prises et des étapes réalisées auprès du mandant et de la HEG.

² GROUPE TD OMS. TD OMS : Journal de bord. In : *Blogger* [en ligne].
<http://tdoms.blogspot.com/> (consulté de 25.10.2006).

1.5 Objectifs généraux et spécifiques

Du mandat initial ont découlé quatre grands objectifs généraux, incluant chacun un certain nombre d'objectifs spécifiques. Les objectifs listés ci-dessous, ont été réalisés au cours des différentes étapes du travail et seront développés dans les chapitres suivants.

- **Définir les besoins de diffusion des archives pour les chercheurs externes**
 - Mener une enquête auprès des chercheurs à l'aide d'un questionnaire.
 - Effectuer des entretiens avec les principaux collaborateurs accompagnant les chercheurs.
 - Identifier les lacunes au niveau de l'information vers l'extérieur.
- **Élaborer une stratégie de diffusion spécifique à RAS**
 - Effectuer, sur huit sites web de services d'archives, une analyse des moyens de communication et de gestion des chercheurs au moyen d'une grille.
 - Analyser les méthodes de gestion des demandes en cours sur les sites de services d'archives.
 - Effectuer des entretiens avec les responsables du service d'archives sur les procédures de diffusion et communication.
 - Prendre conseil auprès d'experts en diffusion des archives.
 - Faire la synthèse de la littérature relative aux différents aspects du projet (diffusion des archives et relation des archives avec le web).
 - Établir, sur la base des informations recueillies, une politique de diffusion pour RAS.
 - Élaborer un système de gestion des chercheurs, en collaboration avec la bibliothèque notamment.
- **Identifier les possibilités et moyens de mise en valeur des fonds et documents de RAS**
 - Prendre connaissance des fonds et des possibilités de mise en valeur (entretiens et visite des locaux).
 - Analyser les moyens de mise en valeur et de diffusion des fonds et documents sur les sites de services d'archives analysés.
 - Déterminer une liste de critères pour le choix des documents qui serviront à illustrer le site.
 - Sélectionner, pour chaque fonds, les documents à mettre en valeur sur la base des critères préalablement définis.
 - Effectuer une analyse des possibilités de mise en ligne des instruments de recherche.
- **Réaliser un site web concrétisant la stratégie de diffusion**
 - Fournir aux chercheurs les informations leur permettant de prendre connaissance du service, des possibilités de recherche dans les archives et de préparer leur venue.
 - Élaborer la structure, l'ergonomie et la navigation du site.

- Numériser les documents sélectionnés afin d'illustrer les pages de présentation des fonds et d'exposition.
- Réaliser l'ensemble des pages du site et publier celui-ci sur le web.
- Émettre des recommandations pour la maintenance et la mise à jour du site.

1.6 Structure du mémoire

Le présent mémoire a été divisé en quatre grandes parties correspondant aux principales étapes du travail effectué.

Dans la première, *Analyse de l'existant et des besoins*, sont détaillées les phases d'analyse du service Records et Archives, de ses relations à l'interne et à l'externe, ainsi que les besoins émis par ses collaborateurs.

Le chapitre *Solutions* est lui-même partagé en deux parties, la première traitant de la stratégie de diffusion élaborée pour le service et la seconde développant plus spécifiquement le site web, option concrète choisie découlant de la dite stratégie, et incluant notamment la conception fonctionnelle du site.

La troisième partie, consacrée à la *Réalisation*, décrit d'abord les problématiques spécifiques liées au site web de RAS, puis l'environnement et les outils de travail, avant de développer dans le détail chacune des grandes rubriques du site. Le chapitre se conclut par une explication des normes définies pour son uniformisation.

La partie *Promotion, maintenance et développement* nous permet de donner plusieurs recommandations concernant la promotion du site, le contrôle de la qualité, les tâches périodiques et ponctuelles de maintenance et les pistes de développement à privilégier.

2. Analyse de l'existant et des besoins

Si le mandat et les objectifs en découlant étaient clairs et précis, il demeurerait néanmoins essentiel de s'immerger le plus possible au cœur du service Records et Archives tout en s'efforçant de conserver un certain recul et un point de vue global sur celui-ci et son institution-parraine, l'OMS, afin de cerner les besoins pour ensuite y répondre au mieux.

Effectuer les phases d'analyse de l'existant et des besoins constituait à nos yeux une étape capitale pour concevoir ensuite des solutions adaptées, aussi bien pour l'élaboration de la stratégie de diffusion des archives définitives, que pour la conception du site web qui constituait un des pans de la dite stratégie.

2.1 Méthodologie d'analyse

Afin d'analyser au mieux l'existant et les besoins du service Records et Archives, nous avons décidé de mener un entretien avec tous les collaborateurs-clés du service. Avec l'appui de Marie Villemin, nous avons tout d'abord effectué un état des lieux des Archives, des fonds conservés et de l'état de leur traitement. Les types de chercheurs accueillis et leurs demandes ont aussi fait partie de notre analyse. Tous ces éléments nous ont permis de préciser les besoins en matière de diffusion. Nous avons ensuite mené la même analyse pour la section des Records, avec l'aide de Claire Whitfield-Pons. Nous avons également étudié le processus de gestion des archives, ainsi que le fonctionnement du logiciel utilisé par le service pour la gestion des documents papier et électronique, *Livelink Records Server* (LLRS), anciennement *iRIMS*. L'Annexe 2 rassemble toutes les questions que nous avons estimé important de poser lors de cette phase d'analyse.

Après avoir pris connaissance de RAS et de ses fonds, il était important de s'intéresser au processus actuel de gestion des chercheurs. Dans ce domaine, le service collabore activement avec la Bibliothèque de l'OMS. C'est pourquoi nous avons eu quelques entretiens avec des bibliothécaires, qui nous ont expliqué de quelle manière les chercheurs sont accueillis et conseillés. Nous en avons profité pour clarifier la différence entre les fonds de la Bibliothèque et ceux des Archives, peu évidente pour certains types de documents.

Ensuite, nous avons estimé important d'interroger le public directement. Ainsi, nous avons approché une quinzaine de chercheurs ayant consulté dernièrement les archives de RAS. Nous n'avons pas eu à les sélectionner puisqu'ils ne sont pas très

nombreux. Nous avons pris contact avec tous ceux qui avaient répondu affirmativement à notre demande. Ceux-ci ont répondu à un questionnaire abordant la manière dont ils sont entrés en contact avec RAS et leurs attentes vis-à-vis d'un site web pour ce service.

Les différents éléments pris en compte dans notre analyse ont fait l'objet d'une synthèse et nous ont permis de bien saisir les besoins de RAS et le contexte dans lequel nous allions travailler.

2.2 Le service Records et Archives (RAS)

2.2.1 Le service

Records et Archives est structuré en deux parties distinctes. Comme son nom l'indique, il comprend une section Records, qui s'occupe des archives courantes, et une section Archives, qui prend en charge les archives historiques. Les archives intermédiaires sont gérées conjointement par les deux entités.

Pendant de nombreuses années, RAS a fonctionné sans une réelle implication spécialisée au niveau de la gestion des archives courantes, intermédiaires et historiques. C'est seulement à l'arrivée d'un spécialiste en la matière que le service s'est réorganisé en 2002.

Pourtant, au vu du manque de ressources et du nombre de fonds conservés dans les dépôts et encore non traités, les Archives se trouvent aujourd'hui dans une phase d'analyse de leurs avoirs. Des richesses sont régulièrement découvertes, notamment pendant l'évaluation de certains dossiers transférés par les unités.

Malgré cet état de fait, RAS - et plus particulièrement les Archives - souhaite que les fonds déjà connus soient plus visibles à l'externe, non seulement pour guider les chercheurs désirant venir les consulter, mais également pour promouvoir la recherche historique et le service en général.

2.2.2 Les Records

La section Records emploie la grande majorité des collaborateurs de RAS. Elle gère une partie du courrier entrant et sortant de l'OMS, l'enregistre dans le plan de classement, le scanne et le décrit avant de l'envoyer vers son destinataire. Ses fonds sont organisés par grand projets de l'OMS, comme *Health Action in Crisis Programme*, *Records of the Tobacco free Initiative*, ou par unité de travail, comme *Human Resource*

Services, Office of the Legal Council ou Department of Cooperation and Country Focus.

Cependant, il s'avérerait impossible de promouvoir les fonds gérés par la section Records. En effet, puisque son travail a trait aux archives courantes, encore soumises au délai de confidentialité de 20 ans, très peu de fonds sont accessibles aux chercheurs extérieurs. Les demandes de consultation sont donc essentiellement internes.

Néanmoins, il faut souligner que la section Records souhaite être visible et présenter ses activités au public externe.

Régulièrement, des professionnels en records management souhaitent visiter la section Records, tout particulièrement intéressés par le système actuel de gestion des archives courantes qui place le service au début de la chaîne du document. Cet aspect du travail de l'équipe des Records pourrait donc également faire l'objet d'une promotion (cf. 5.4.5).

2.2.3 Les Archives

La section Archives emploie deux personnes chargées de gérer les archives historiques de l'OMS.

Les archives intermédiaires sont principalement constituées d'anciens documents financiers courants ayant encore une valeur légale. Ainsi, 800 mètres linéaires sont stockés aux archives en attente d'une évaluation et d'un traitement. De plus, certains fonds d'archives définitives contiennent aussi des documents semi-actifs, car les calendriers de conservation n'ont pas pu être systématiquement appliqués, comme cela a été le cas pour les fonds ARC005, ARC008, ARC010 sous-fonds 4 et ARC013 à 016 (cf. Annexe 3).

En tout, RAS renferme plus de 10 km linéaires de documents d'archives. Les fonds sont constitués de documents de tous formats, créés ou reçus par l'OMS dans l'exercice de son mandat, qui documentent ses activités, décisions, politiques, programmes et projets. Les archives comprennent notamment les documents archivés des organisations qui ont précédé l'OMS, des conseils d'administration, des unités techniques et de l'administration de l'OMS, incluant le Bureau juridique et le Bureau du Directeur général, ainsi que des entités opérationnelles. Ces documents se présentent aussi bien sous la forme de photographies, de bandes sonores et de microfilms que de documents textuels comme de la correspondance, des rapports et des documents

financiers. En Annexe 3 figure une liste détaillée des fonds d'archives et des collections spéciales conservés dans les magasins.

En ce qui concerne la valeur à long terme des documents, une évaluation par fonds est en cours grâce aux calendriers de conservation (*Records retention schedules*), créés en 2004 et appliqués lors du traitement des fonds. Ces derniers sont ensuite décrits dans *LLRS* en suivant la norme internationale de description archivistique ISAD(G) (ISAD(G), en ligne).

2.2.4 Le système de gestion

Le système de gestion des archives n'est pas encore unifié. Il existe deux bases de données d'inventaires (*LLRS* et *Cardbox*), quelques inventaires papier et un grand nombre de fonds orphelins de tout inventaire.

Cardbox est une base structurée en plusieurs parties (*Contracts, Stamps, Office files, Projects*) qui devraient à terme être transférées dans *LLRS*. *Cardbox* avait été mis en place pour la gestion des archives provenant directement des bureaux du Siège lors des transferts des dossiers non centralisés.

Depuis maintenant deux ans, *Cardbox* n'est plus alimenté et toutes les données sont saisies dans *LLRS*, qui gère non seulement les calendriers de conservation et les transferts, mais également les archives historiques en suivant la norme ISAD(G). *LLRS* contient toutes les fonctionnalités d'un SAE pour la gestion des documents électroniques et des archives : affichage des documents scannés, description par champs contrôlés conformes à la norme ISAD(G).

Les derniers plans de classement établis depuis deux ans ainsi que la saisie des nouvelles données suivent les normes de description internationales d'archives et de records. Par contre, aucune correction rétroactive n'a encore commencé. On peut donc remarquer que les inventaires ont été constitués de manière hétérogène, ne suivant pas systématiquement les standards et contenant parfois des fautes d'orthographe.

2.3 Relations internes et externes

2.3.1 Les Bureaux régionaux

Le bureau du Siège est relayé dans les 193 Etats membres de l'OMS par six Bureaux régionaux : Afrique, Amériques, Asie du Sud-est, Europe, Méditerranée orientale et Pacifique occidental.

La politique actuelle de l'OMS est de donner plus de responsabilités aux régions, et la gestion des archives en fait partie. RAS est chargé d'élaborer des directives et procédures, ainsi que d'informer et conseiller les différents Bureaux régionaux pour la gestion de leurs archives.

Les Bureaux régionaux possèdent donc aussi des fonds à mettre en valeur (cf. 4.4.2).

2.3.2 La Bibliothèque

La Bibliothèque de l'OMS (OMS, Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances, en ligne) entretient de bons rapports et collabore régulièrement avec RAS.

Un aspect important de son mandat est de conserver une collection complète et exhaustive de toute la production informationnelle de l'OMS (ouvrages, périodiques, documents techniques non publiés, communiqués de presse, aide-mémoires, documents administratifs des organes directeurs).

Les collections abritées par la Bibliothèque incluent (ibid.) :

- *La Collection permanente OMS* : la mémoire collective de l'Organisation, comprenant les monographies et les revues ainsi que les documents techniques et administratifs dans toutes les langues et tous les formats
- *La littérature consacrée à la Santé Publique* : monographies et collections en série sur des sujets liés aux programmes et aux buts de l'OMS, essentiels pour le Conseil Exécutif et l'Assemblée mondiale de la Santé
- *Les journaux et bases de données spécialisés* : collection internationale et multidisciplinaire de journaux et de bases de données sur tous les aspects de la santé publique, du développement, de la médecine et des soins en provenance notamment des pays en voie de développement
- *La Collection Historique* : regroupe les monographies et les périodiques concernant la Santé Publique, et l'histoire de l'OMS et des organisations qui l'ont précédée

Elle propose ses services aux délégués auprès des organes directeurs de l'OMS, au personnel de l'OMS à court et long terme, aux visiteurs participant aux réunions de l'OMS, aux employés des Représentations permanentes auprès des organisations internationales et aux agences intergouvernementales, ainsi qu'à toute personne à la recherche d'information produite par l'OMS ou d'ouvrages concernant la santé publique internationale et le développement. Les visiteurs peuvent consulter toutes les collections de la Bibliothèque, mais seul le personnel de l'OMS peut emprunter certains ouvrages.

De plus, dans une optique de partage de l'information médicale et sanitaire, le site web de la Bibliothèque de l'OMS offre notamment l'accès en ligne gratuit à :

- *WHOLIS* : base de données de la bibliothèque qui répertorie toutes les publications produites par l'OMS depuis 1948 jusqu'à nos jours et les articles des périodiques édités par l'OMS ainsi que les documents techniques, depuis 1985 jusqu'à nos jours. Un catalogue sur fiches permet d'accéder aux documents techniques datant d'avant 1986 (ibid.).
- *Global Index Medicus* : base de données donnant accès à des infos bibliographiques, voire à du *full text*, sur des publications "locales" (comprendre de pays en voie de développement, en dehors des principales régions industrialisées) dans le domaine de la santé (OMS, Global Health Library, en ligne).
- *Global Health Library* : projet de plateforme virtuelle permettant de fournir des informations valables et fiables (*first step access*) dans le domaine de la santé sur support papier, électronique et sonore (ibid.).

En ce qui concerne le lien avec les Archives, le site web de la Bibliothèque de l'OMS (OMS, Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances, en ligne), dans sa section *Historical Collection*, propose une page intitulée *External Access to Archives Policy* qui contient un lien vers le règlement d'accès du public aux Archives ainsi que leur adresse e-mail (archives@who.int).

Sauf exception (notamment les documents techniques non publiés), les documents publiés peuvent être librement consultés à la Bibliothèque de l'OMS par les chercheurs externes.

2.3.3 Les chercheurs

Si un large public trouvera certainement intérêt à découvrir le service et ses fonds d'archives, il demeure néanmoins évident que le principal public cible reste les chercheurs. Avant de les qualifier plus précisément grâce aux résultats de notre enquête, un bref exposé de la procédure de demande de recherche permet de mettre en contexte la relation entre le service et les chercheurs qu'il accueille. Leurs recherches dépendant largement des documents qu'ils peuvent consulter, une synthèse du règlement d'accès en vigueur permet de mieux en saisir l'impact.

2.3.3.1 Les demandes de recherche

Le point de départ de toute recherche s'effectue à la Bibliothèque. Dans les cas où la recherche aborde le domaine des archives, il est demandé aux chercheurs de remplir un formulaire de demande de recherche et une table ronde est organisée entre chercheurs et collaborateurs de la Bibliothèque et des Archives. Bien souvent, les bibliothécaires réorientent également vers RAS les e-mails de demande spécifiques

aux archives. Les recherches peuvent en effet concerner autant les collections de la Bibliothèque que les fonds des Archives. Par ailleurs, les chercheurs sont installés dans le local de la Collection Historique de la Bibliothèque, même si l'objet de leurs recherches ne concerne que les fonds des Archives.

Courant 2006, les sujets de recherche les plus fréquemment demandés à la Bibliothèque concernent :

- l'histoire de l'OMS (Office International d'Hygiène Publique, *United Nations Relief and Rehabilitation Administration*, Société des Nations)
- les problèmes entre pays, nations (par exemple entre la Chine et Taïwan)
- la santé des adolescents
- la santé dans les pays en voie de développement

Et voici les principaux sujets de recherche aux Archives en 2006 :

- l'histoire de l'OMS (conférences, collaborateurs, ...)
- les photographies sur le paludisme
- la tuberculose
- divers pays (Israël, Chine, etc.)

Cependant, une volonté exprimée par le service d'Archives est d'élargir la palette de demandes en faisant connaître des fonds jusque-là peu utilisés, afin de mettre en valeur la grande diversité des archives de l'OMS.

2.3.3.2 L'enquête auprès des chercheurs

Nous avons mené une enquête auprès de quelques chercheurs venus récemment aux Archives. Celle-ci a été réalisée à distance par questionnaire, les chercheurs étant pour la plupart situés à l'étranger (cf. Annexe 4). Les réponses reçues nous ont permis de mieux cerner les besoins des chercheurs, ainsi que leur vision idéale d'un site web d'Archives.

Pour la plupart chercheurs universitaires en histoire ou en histoire de la médecine, le but de leur recherche était en général la publication d'articles ou de livres. Presque tous sont des habitués de la recherche en archives et le bouche à oreille entre chercheurs a souvent motivé leur décision de consulter les Archives de l'OMS. Leur recherche concernait le plus souvent l'histoire et les différents travaux de l'organisation.

Tous ont tenté préalablement de trouver les Archives de l'OMS sur Internet, mais se sont heurtés au peu d'information disponible en ligne, même sur le site de la Bibliothèque de l'OMS. Leur premier contact avec les Archives s'est en général établi

par e-mail, via l'adresse disponible sur la page de la Bibliothèque ou obtenue par un collègue. Certains avaient une idée précise de ce qu'ils souhaitaient trouver, alors que d'autres ont eu besoin d'être aidés pour préciser leur recherche. Une présentation des fonds ainsi qu'une recherche préliminaire menée par l'archiviste est donc souvent utile aux chercheurs avant leur venue à l'OMS.

Une fois sur place, ils ont apprécié les tables rondes, organisées conjointement par les Archives et la Bibliothèque, qui leur permettaient d'établir un plan de recherche. Tous ont trouvé ces premiers contacts utiles, rapides, efficaces et très professionnels. Cependant, avant leur venue aux Archives, quelques chercheurs auraient souhaité obtenir certaines informations sur les fonds (inventaires, conditions d'accès, organisation des archives, conseils de recherche, etc.), ainsi que sur les aspects pratiques (visite, photocopies, heures d'ouverture, présence de places de travail et d'ordinateurs, etc.). Bien qu'ils connaissent le principe de fonctionnement de la plupart des services d'archives, à savoir que le chercheur s'occupe lui-même de sa recherche, certains ont tout de même apprécié l'aide donnée par les collaborateurs du service d'Archives.

A l'unanimité, les chercheurs admettent qu'une présentation des fonds des Archives de l'OMS sur Internet leur aurait permis d'économiser du temps lors des premières démarches de recherche. Idéalement, ils auraient même souhaité trouver une base de données de recherche contenant inventaires et images, documents officiels numérisés, ou au moins une description détaillée du matériel disponible et des modalités d'usage des archives, ce qui leur aurait permis de juger de l'utilité d'une visite, de mieux la préparer et de gagner du temps une fois sur place.

Enfin, certains sites web d'Archives ont été cités en exemple par les chercheurs. Ils y ont apprécié leur convivialité, leur orientation-usager, leur exhaustivité, la présence d'outils de recherche et de documents de différentes natures en ligne :

- National Library of Medicine, History of Medicine division (National Library of Medicine, en ligne)
- Wellcome Trust Library (Wellcome Trust, en ligne)
- Archives de l'Institut Pasteur (Institut Pasteur, en ligne)
- National Archives of England, Wales and United Kingdom (England, Wales and United Kingdom, en ligne)

Bien cerné, ce public de chercheurs constitue la cible principale des solutions mises en place.

2.3.3.3 Synthèse du règlement d'accès

Pour rappel, le règlement d'accès aux Archives de l'OMS par les chercheurs externes à l'organisation est défini dans un document actuellement disponible sur la version anglaise du site Internet de la Bibliothèque, dans la page *Historical Collection* sous le lien *External Access to Archives Policy*.

Indéniablement utile aux chercheurs, ce règlement définit les règles et les procédures d'accès auxquelles ils doivent se soumettre (cf. Annexe 5). Inscrit dans la lignée des conditions d'accès aux Archives des Nations Unies (United Nations, en ligne), il a pour but de créer une atmosphère de transparence et d'ouverture, de faciliter le partage et la diffusion de l'information et de mieux faire connaître le travail de l'OMS, tout en soulignant la nécessité de limiter l'accès aux informations confidentielles et aux données touchant à la sphère privée des individus. Ce règlement s'applique à l'ensemble des fonds d'archives, y compris aux fonds de sources extérieures déposés à RAS.

En règle générale, le délai d'accès aux archives de l'OMS par les chercheurs externes est de 20 ans après leur création. La consultation se fait exclusivement sur place. Sous certaines conditions, des dérogations peuvent être obtenues après justification du chercheur et approbation du Bureau du directeur général.

De plus, des restrictions d'accès peuvent être émises au-delà des 20 ans d'embargo dans les cas où les documents contiennent des informations personnelles préjudiciables, ainsi que des informations financières ou légales confidentielles. Ces derniers documents deviennent cependant accessibles après 40 ans, sur demande écrite approuvée par le Bureau du Directeur général et le Bureau juridique.

Les chercheurs externes doivent adresser une demande écrite à RAS, qui leur transmet le formulaire de demande de recherche. Les demandes de dérogation sont analysées au cas par cas et les autorisations, sous conditions spécifiques mentionnées, adressées par écrit aux chercheurs.

Une fois la demande d'accès approuvée, le personnel des Archives identifie quelles archives sont consultables librement par le chercheur (pré-recherche), qui est tenu de prendre rendez-vous. Les documents sont alors préparés pour la consultation, alors que les copies sont autorisées sous conditions.

2.3.4 Présence de RAS sur le web

Nous avons examiné la présence de RAS sur Internet. La première observation qui survient est que le service est quasiment absent de la toile. Concrètement, il n'existe aucune page web le concernant qui soit gérée par ses collaborateurs. La page qui lui est consacrée sur le site de la Bibliothèque de l'OMS, où figurent la politique d'accès aux archives et l'adresse e-mail du service, constitue la seule interface visible des Archives sur le site Internet de l'OMS (cf. 2.3.2).

Grâce à l'enquête que nous avons menée auprès des chercheurs, nous avons découvert une autre présence sur le web, qui était inconnue du service lui-même. L'UNESCO a en effet élaboré un site répertoriant les services d'archives des organisations intergouvernementales (UNESCO, en ligne). Une partie de ce site est dédiée à RAS et contient des informations pratiques, un historique, une description du service et des fonds, des indications sur les démarches à suivre pour effectuer des recherches et d'autres pour accéder à l'OMS. Cependant, ces informations datent de plusieurs années et ne sont pas mises à jour (cf. 5.1.1).

2.4 Les besoins

Notre analyse de l'existant nous a permis, en évaluant la situation actuelle de RAS, de mieux cerner l'environnement interne dans lequel nous allions réaliser notre mandat. Les entretiens avec les personnes de référence ainsi que l'étude des documents-clés nous ont aidés à déterminer les besoins et à préciser les problématiques qui en découlent. RAS a exprimé deux besoins essentiels : la promotion du service et la canalisation des chercheurs.

2.4.1 Promouvoir le service

Quasiment invisible sur le web, le service Records et Archives souhaitait clairement une présence sur Internet, non seulement pour la mise en valeur de ses services et de la richesse de ses fonds et collections, mais également, en parallèle, pour atteindre de nouveaux publics en élargissant la palette de demandes, tout particulièrement vers des fonds peu consultés jusqu'ici.

2.4.2 Guider et canaliser les chercheurs

Outre le gain de visibilité, le site web de Records et Archives devait permettre aux collaborateurs de RAS de gérer en amont la prise en charge des chercheurs en

canalisant leurs demandes, pour ensuite les guider plus efficacement dans leurs démarches de recherche.

Ainsi, le chercheur qui visite le site devrait aisément comprendre les positions spécifiques du service Records et Archives, en particulier vis-à-vis de la Bibliothèque, à laquelle il avait souvent tendance à être assimilé. Cette distinction claire entre les deux services documentaires et leurs collections respectives demeurerait un des points-clés devant figurer en bonne place sur le site web.

Ce dernier, au-delà de l'aspect "vitrine" du service, se profilait donc comme un outil véritablement orienté-usager, convivial et le plus exhaustif possible, soit s'efforçant d'inclure tous les outils de recherche et informations pratiques dont les chercheurs pourraient avoir besoin.

* * *

L'ensemble des informations récoltées nous a permis de mieux comprendre l'état actuel du service, son travail et ses besoins en matière de diffusion. Nous avons pu ainsi cibler correctement les informations à récolter dans la littérature professionnelle, auprès des experts du domaine et des autres institutions.

A ce stade de notre travail s'imposait une réflexion stratégique devant prendre en considération les besoins et exigences des différentes parties prenantes afin d'aboutir à des solutions satisfaisant tant les professionnels de l'OMS que les chercheurs, notamment la détermination des fonctions du site web.

3. Solutions

Le manque de visibilité de RAS étant à l'origine du mandat qui nous a été confié, il nous importait d'y remédier de la meilleure façon. Le premier aspect de ce mandat consistait à développer une stratégie de diffusion, que le second s'attachait à concrétiser au moyen d'un site web. Nous avons donc orienté notre recherche vers ces deux aspects définis comme postulats dès le début de notre travail, pour formuler au final des solutions précises répondant aux besoins détectés.

3.1 Méthodologie

Après l'étape consacrée à l'examen de l'environnement interne, soit l'existant et les besoins de RAS, l'objectif était d'effectuer une analyse externe complète afin de disposer du maximum d'informations utiles et nécessaires pour la recherche de solutions. Nous avons abordé cette étape en nous concentrant sur notre problématique et en utilisant trois types de sources d'information : la littérature professionnelle, une sélection de sites web de services d'Archives et des entretiens avec des personnes de référence dans le domaine.

Concernant nos recherches dans la littérature professionnelle, nous avons commencé par déterminer ensemble différentes formules de recherche avec mots-clés, en français et en anglais, afin de nous assurer de bien couvrir tous les aspects possibles de notre problématique. Nous nous sommes ensuite réparti les outils (catalogues, bases de données bibliographiques, ouvrages de référence, bibliographies), chacun effectuant sa récolte de références et alimentant un fichier commun regroupant toutes les sources ainsi présélectionnées (monographies, articles de périodiques, travaux de diplômes, etc.) et permettant d'éviter les redondances. Le travail a été entamé à l'Infothèque de la HEG, bibliothèque spécialisée en information documentaire. Il s'est ensuite poursuivi dans trois autres institutions – à Genève, aux Archives d'Etat et à la Bibliothèque publique et universitaire, et à Lausanne, aux Archives de la Ville.

Une fois cette première sélection effectuée, nous avons procédé à la lecture et à l'analyse proprement dite. Celle-ci a été réalisée au moyen d'une grille de lecture qui nous a permis de relever dans chaque source tous les éléments utiles à notre travail (cf. Annexe 6).

Parallèlement, une sélection de sites web de services d'Archives a été réalisée sur la base de nos propres recherches, mais également grâce aux références données par les archivistes de RAS, les chercheurs - consultés par questionnaire (cf. 2.3.3.2) – et

par Mme Chantal Renevey-Fry, archiviste au DIP de Genève et professeure vacataire à la Haute Ecole de Gestion de Genève.

Il est à souligner que nous nous sommes appuyés sur son cours, *Diffusion et utilisation des archives*, dispensé durant notre formation à la HEG, afin d'élaborer une grille pour l'analyse des sites web, incluant tous les éléments pertinents par rapport à nos attentes et dont nous aurions besoin ultérieurement.

Nous avons également effectué une rencontre qui s'est effectivement avérée très fructueuse avec Chantal Renevey-Fry, en tant que spécialiste confirmée du domaine, tout particulièrement en ce qui concerne la diffusion des archives. Par ailleurs, outre le fait que la bibliographie de son cours nous a été très utile, nous tenons à relever que, sur sa recommandation, nous avons également pu avoir un entretien intéressant avec Mme Isabelle Colini, bibliothécaire aux Archives d'État de Genève et en charge de la maintenance du site web de cette institution. L'annexe 7 rassemble les informations recueillies lors de ces deux entretiens.

Grâce à l'ensemble des informations recueillies et avec l'aide de nos grilles de travail, nous avons pu présenter une synthèse de nos analyses et proposer des solutions à la problématique de départ, à savoir le manque de visibilité. Celles-ci ont découlé d'une réflexion stratégique générale sur la diffusion, en particulier sur l'impact d'Internet sur les activités de diffusion. Les solutions proposées, à savoir l'élaboration d'une stratégie de diffusion propre à RAS et la conception d'un site web la concrétisant, rejoignaient donc les deux facettes complémentaires de notre mandat.

3.2 Stratégie de diffusion

3.2.1 La diffusion des archives : revue et synthèse de la littérature

La littérature concernant la diffusion des archives est relativement peu fournie. En effet, ce sujet est abordé dans deux ouvrages de référence francophones en matière d'archivistique (Couture, Rousseau, 1983 et Couture, [et al.], 2003), ainsi que dans quelques articles de revues professionnelles (*Archives*, *Archivum*, *Arbido*) et ouvrages spécifiques (Ernisse, 1994 et Cohen, 1997). Les professionnels sont unanimes sur un certain nombre de considérations générales à propos de la diffusion des archives. La synthèse ci-dessous en expose les principaux éléments.

3.2.1.1 La diffusion comme fonction archivistique

La diffusion est à la fois une fonction archivistique et une mission pour les services d'Archives ; fonction archivistique car elle est l'aboutissement des activités de création

et/ou d'acquisition, d'évaluation, de classification, de description et de préservation ; mission car *"la diffusion de l'information que contiennent les archives est parmi les finalités les plus importantes de l'archivistique"* (Couture, [et al.], 2003 : 22). En effet, elle peut se définir comme étant

"l'action de faire connaître, de mettre en valeur, de transmettre et/ou de rendre accessible une ou des informations contenues dans des documents d'archives à des utilisateurs (personnes ou organismes) connus ou potentiels pour répondre à leurs besoins spécifiques." (ibid. : 22)

Les notions de communication et de promotion sous-jacentes à cette définition démontrent la tendance actuelle allant vers l'ouverture et la transparence des archives (Laurent, 2003 : 13). On observe véritablement une *"mutation de la pratique vers des priorités axées sur la diffusion, sur la promotion de nos interventions et sur l'accroissement de l'accès à la connaissance et au savoir"* (Aubin, 1999-2000 : 11). De plus, il est à souligner que

"la diffusion assure aux centres d'archives une renommée grâce à laquelle ils peuvent justifier les ressources qui leur sont attribuées et prétendre au développement des archives dont ils ont la garde ainsi qu'au développement des services qu'ils offrent." (Couture, [et al.], 2003 : 386)

3.2.1.2 Apports d'une politique de diffusion

Occupant donc aujourd'hui une position stratégique au sein du système de gestion des archives, la diffusion se doit d'être intégrée à l'appareil normatif et administratif du service d'Archives. En effet, l'établissement d'une politique de diffusion permet de formaliser les différents aspects liés aux activités de diffusion d'un service d'Archives. La politique de diffusion peut comprendre

"une identification des clientèles desservies par le centre d'archives, en relation avec son mandat ou celui de son organisme-parrain ; une description des documents dont le centre d'archives a la garde (en relation avec la politique d'acquisition) ; la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, le "droit de savoir" des citoyens ; l'égalité d'accès pour les différentes clientèles ; les restrictions imposées par les cédants des archives ; les services offerts à la clientèle et pour les différents types de recherche (en salle, par courrier, etc.) ; une explication de la grille tarifaire, si elle existe ; la réglementation de la consultation des documents (application des mesures de conservation, horaire et calendrier des salles, équipement, enregistrement des chercheurs, protection contre le vol, commande et remise de documents, etc.) ; la réglementation de la reproduction et de l'utilisation des documents ou de l'information (politique de citation, procédés de reproduction, utilisations possibles, droits d'auteur, protection de l'image, tarifs, etc.) ; le prêt de

documents ; l'évaluation des instruments de recherche (niveau et qualité de description) ; l'encadrement législatif ou réglementaire." (op cit., 413-414)

Les spécialistes du domaine voient donc figurer dans la politique de diffusion les fonds et la réglementation de l'accès (le "quoi"), le public cible (le "pour qui") ainsi que les moyens et outils d'accès aux fonds (le "comment").

3.2.1.3 Les moyens de diffusion

S'appuyant sur différents moyens, il existe deux ordres de diffusion des archives : la diffusion par les archives et la diffusion par les archivistes (Couture, Rousseau, 1983 : 257).

La diffusion par les archives inclut notamment :

- la mise à disposition des archives,
- la mise à disposition d'instruments de recherche et d'informations générales,
- la publication (sur tous supports),
- l'exposition de documents d'archives, d'instruments de recherche et d'informations générales.

Tandis que la diffusion par les archivistes comprend :

- la réglementation de l'accès, de la consultation, de la reproduction,
- la gestion des chercheurs (le service de référence, la consultation),
- la participation à des activités culturelles ou de formation,
- l'entretien des relations publiques.

Le contact entre les archivistes et les chercheurs se fait de manière directe ou à distance, par téléphone, courrier ou Internet (Cohen, 1997 : 6). La diffusion par Internet,

"assimilable à une publication, permet de pallier la pénurie des ressources qui limite les possibilités de publication d'instruments de recherche ou de guides du chercheur tout en favorisant un accès à distance, une mise à jour régulière à des coûts, à moyen terme tout au moins, plus faibles. Le contenu de ces sites est à la croisée du contenu du guide du chercheur, du dépliant et de l'état général des fonds. Il informe souvent sur les dernières acquisitions du centre d'Archives. Il peut aussi donner accès aux instruments de recherche spécifiques des fonds ou collections et même aux documents numérisés (unités de description complètes ou spécimens). Parfois, il rend aussi disponibles les normes, procédures et règles suivies par le centre d'Archives dans le cours de ses activités." (Couture, [et al.], 2003 : 397)

Un site Internet permet donc de regrouper en un lieu d'accès unique tous les moyens de diffusion précédemment cités, et par là même d'informer le chercheur de manière inédite.

Tous ces moyens de diffusion disponibles pour le chercheur renforcent le rôle de médiateur de l'archiviste. La relation entre l'archiviste et le chercheur est un échange, et la *"mission d'information n'est pas à négliger. C'est à l'archiviste qu'il incombe souvent de traduire la demande en termes d'archives"* (Favier, 2000 : 192). En proposant un nouveau moyen d'accès à leurs utilisateurs, les services d'Archives doivent aussi se donner les moyens de répondre à la demande : salle de consultation adéquate, procédure de réquisition des documents, copies, indication des droits et devoirs de chacun, etc. (Couture, [et al.], 2003 : 400).

"L'enjeu [de la diffusion] est de faire en sorte que la mémoire soit diffusée de façon à susciter l'intérêt et la curiosité et augmenter le nombre de personnes qui s'y intéressent : il faut adapter, modifier, créer, innover sans nécessairement vulgariser."
(Aubin, 1999-2000 : 13)

Les activités liées à la diffusion touchent donc à la fois la stratégie, la législation, la gestion des chercheurs et la communication des documents. Intégrée à un système de gestion des archives cohérent, la diffusion est un bon moyen d'obtenir visibilité et notoriété, et ainsi de justifier les ressources allouées au service auprès des décideurs.

En définitive, et sur la base des informations recueillies dans la littérature, la diffusion des archives apparaît comme un aboutissement, une finalité des autres fonctions archivistiques. Elle est donc à intégrer au système de gestion du service d'Archives. C'est pourquoi nous avons établi une stratégie de diffusion pour RAS en nous basant sur les informations recueillies sur le service et l'appareil normatif existant. Celle-ci a permis de placer le site de RAS au cœur d'un dispositif de diffusion clair et intégré à la stratégie générale du service.

3.2.2 Mise en place d'une stratégie de diffusion pour RAS

Le positionnement de la diffusion au sein du système de gestion est stratégique. En effet, la diffusion étant le meilleur moyen d'obtenir visibilité et notoriété, elle permet par conséquent le maintien ou l'augmentation des ressources pour l'ensemble du service d'Archives. Il est donc capital d'intégrer cette fonction à la planification générale des activités et, plus globalement, à la stratégie de l'institution. C'est pourquoi nous avons effectué ce travail pour RAS, qui n'avait pas eu l'occasion de mener cette réflexion.

Ces propositions stratégiques concernent principalement la section Archives de RAS, car la section Records du service n'est pas ouverte au public, ses activités de diffusion étant strictement limitées à l'interne. Elle souhaite cependant aussi pouvoir bénéficier d'une meilleure visibilité et présenter ses services au public.

3.2.2.1 Objectifs stratégiques

Notre démarche de diffusion s'appuie sur la mise en place d'une stratégie comprenant des objectifs à atteindre, la définition du public cible, des moyens et des outils ainsi qu'une politique spécifique. Les objectifs principaux de la stratégie mise en place pour RAS étaient, premièrement, de rendre visible le service à l'extérieur de l'OMS et, deuxièmement, de promouvoir la recherche dans les archives en mettant en valeur le service et la richesse des fonds qu'il détient. Cela nécessitait la mise en place d'une structure ayant pour fonction la mise à disposition d'informations destinées au public externe. Cette structure devait en outre permettre d'établir un processus de communication permettant de canaliser le public et ainsi de faciliter sa gestion par le service. Parmi les différents moyens de diffusion observés lors de nos études préalables, seuls certains étaient déjà en place avant notre mandat. De plus, les activités de diffusion manquaient de cohérence, elles étaient comme "fragmentées". La définition du public cible et une revue des moyens de diffusion possibles nous ont permis de cerner les éléments à prendre en considération dans notre stratégie.

3.2.2.2 Public cible

Le public ciblé par le dispositif de diffusion de RAS se segmente en deux entités distinctes :

- La première représente le public actuel des Archives historiques de l'OMS, majoritairement constitué de chercheurs universitaires en histoire ou en histoire de la médecine et de journalistes (cf. 2.3.3). Ce public constitue la cible prioritaire du site.
- La seconde représente le grand public. Les Archives historiques de l'OMS souhaitent en effet diversifier leur public en mettant en exergue certaines spécificités peu exploitées de leurs fonds. Par exemple, la mise en valeur des collections spéciales (philatélie, numismatique, etc.) ou des *Archives de la Construction du Bâtiment du Siège* (architecture) permettrait potentiellement d'attirer un autre type de visiteurs aux Archives.

Ces deux entités ont des intérêts et des besoins différents, qu'il s'agit de prendre en considération lors de la diffusion.

3.2.2.3 Moyens de diffusion utilisés ³

3.2.2.3.1 Service de référence

Dans le domaine des Archives, le service de référence assure la médiation entre le chercheur et le matériel. Il est à comprendre au sens large de communication des

³ La liste des moyens est librement inspirée de la littérature

connaissances sur les fonds, les techniques de recherche et les directives d'accès (Cohen, 1997 : 29). L'accueil du chercheur est étroitement lié à son identification et à la formulation de ses besoins. Ce premier contact s'effectue en général au moyen d'un formulaire de demande de recherche à remplir avant ou lors de la première visite. S'ensuit alors le plus souvent un entretien de référence direct (sur place) ou indirect (à distance). Accueil et service de référence doivent donc être coordonnés.

Un service de référence aux chercheurs externes existe déjà aux Archives de l'OMS. Cette offre fait partie des missions remplies par RAS, elle est à ce titre présente dans la politique globale du service. Le service de référence a donc officiellement pour tâches d'informer les chercheurs sur les fonds et les services proposés, de mettre à disposition des documents dans la salle de référence et de procurer sur demande des informations factuelles sur les documents ou sur des sujets spécifiques. En outre, les Archives et la Bibliothèque collaborent fréquemment pour mieux conseiller les chercheurs. Aux Archives de l'OMS, ce service est capital, car le chercheur n'a pas directement accès aux inventaires et bases de données. Une fois le formulaire de demande de recherche dûment rempli, seul l'entretien de référence permet de déterminer précisément les besoins du chercheur. En effet, après une étape de pré-recherche, l'entretien permet à l'archiviste de cibler les documents requis de manière satisfaisante. Les contraintes techniques liées au manque d'homogénéité des instruments de recherche et aux contrôles du contenu des documents confidentiels ne permettent pas aux chercheurs d'effectuer eux-mêmes leur recherche. Chaque demande nécessite un traitement adapté au cas par cas. Bien que chronophage pour les collaborateurs des Archives de l'OMS, cette pratique est favorable aux usagers qui ont la chance de bénéficier d'un service personnalisé.

Ce service fonctionne très bien et les chercheurs, interrogés par le formulaire, s'en sont dit satisfaits. Le problème exprimé se situait plus en amont, au niveau de l'établissement du contact. Le manque de visibilité en était la cause, mais une fois ce problème résolu, les activités de référence suivront leur cours actuel. Elles constituent un point fort de RAS.

3.2.2.3.2 Règlements

L'accès est à appréhender tant au niveau intellectuel, physique, que légal. Si le service de référence permet l'accès intellectuel aux documents d'archives, celui-ci doit tenir compte des aspects liés à la réglementation en vigueur. *"Il existe trois types de restrictions applicables aux archives : la restriction à la consultation, celle qui empêche la reproduction et celle qui interdit la diffusion"* (Couture, [et al.], 2003 :

404). De plus, la protection des renseignements personnels et le respect des droits d'auteur doivent aussi être assurés. Ces éléments influencent notablement les possibilités de recherche offertes au chercheur. Un service d'Archives se doit donc d'être clair sur les lois, règlements et politiques qu'il applique. Ces derniers permettent de justifier les modalités de consultation, les restrictions d'accès et la politique de reproduction en place. L'archiviste étant amené à expliquer et à faire respecter ces principes au jour le jour, la gestion de ces restrictions doit être transparente, en particulier dans le contexte des organisations internationales.

Il s'agit d'instaurer *"un équilibre entre les besoins des uns et les intérêts ou les ressources des autres"* (ibid. : 408). Comme le recommande aussi le Code de déontologie de l'Association des archivistes du Québec, l'archiviste doit veiller à *"contribuer au maintien et au développement de la démocratie en s'assurant que les droits des citoyens et citoyennes soient protégés"* (Association des Archivistes du Québec, en ligne).

L'OMS étant une organisation indépendante des législations de ses Etats membres, les Archives ont édicté leur propre règlement d'accès, en accord avec celui de l'ONU (cf. 2.3.3.3 et Annexe 5). Ce règlement définit les règles générales d'accès, les restrictions, les conditions de reproduction ainsi que les questions de droits d'auteur et de citation. Son utilisation convient aussi bien aux chercheurs qu'aux archivistes, les délais étant raisonnables et assez faciles à appliquer. Cette réglementation claire est un point positif dans une démarche de diffusion.

3.2.2.3.3 Consultation

La consultation comprend l'ensemble des éléments permettant l'accès physique aux documents. Elle dépend directement du service de référence qui la précède et l'accompagne. Pour établir de bonnes conditions de consultation, il s'agit de prendre en compte les aspects matériels, organisationnels et réglementaires (Couture, [et al.], 2003 : 400).

Aux Archives de l'OMS, les conditions de consultation actuelles ne sont pas optimales : il n'y a pas de salle de consultation à proprement parler. En effet, les chercheurs disposent de quelques places de travail éparses et non équipées dans les bureaux des Archives. Ils peuvent éventuellement prendre place dans la salle de référence historique de la Bibliothèque, mais cela nécessite un déplacement des dossiers consultés hors de la surveillance des collaborateurs des Archives. Les chercheurs

peuvent par contre bénéficier des équipements usuels offerts par la Bibliothèque : postes de travail, photocopieur, scanner, appareil de lecture de microfiches, etc.

Malgré un dispositif de consultation peu accueillant, les Archives reçoivent des chercheurs et se sont dotées d'un règlement de consultation mis à disposition du chercheur (cf. Annexe 8). Ce document règle les modalités de réquisition des documents et de consultation, ainsi que les principes de base du comportement à adopter face aux archives. Ce règlement n'est cependant pas systématiquement appliqué, les chercheurs actuels étant habitués à la recherche en archives, cela n'a pas posé de réel problème jusqu'à présent.

D'une manière générale, dans une optique de diversification des publics, un effort sur les conditions de consultation est souhaitable, car cet aspect est actuellement un point négatif pour l'image des archives.

3.2.2.3.4 Publication

"Comme moyen de diffusion, la publication peut prendre plusieurs formes : publications de documents d'archives, publication d'instruments de recherche, publication d'informations générales." (Couture, Rousseau, 1983 : 257)

La publication des documents d'archives, par exemple sous forme de microfiches ou de documents numériques, permet d'élargir les possibilités d'accès aux sources tout en les préservant. Dans la même optique, la publication des instruments de recherche permet en plus au chercheur d'estimer l'utilité des fonds proposés sans avoir à se déplacer. Finalement, la publication d'informations générales, d'une simple présentation du service à un article historique, est aussi un excellent moyen de diffusion et de promotion. Les supports de publication sont aujourd'hui nombreux : dépliant, guide de recherche, livre, périodique, audiovisuel, site web, etc.

D'une part, les Archives de l'OMS ne publient pas de documents à proprement parler. Sur demande, elles numérisent et fournissent des copies de pièces destinées à figurer dans des publications. Le droit d'auteur des Archives est alors mentionné.

D'autre part, le *Records Management Service*, auquel RAS a succédé, avait publié les instruments de recherche de certains fonds sous la forme de brochures (*Dossiers centralisés* et *Archives du Programme d'Eradication de la Variole*, entre autres). Celles-ci sont encore actuellement mises à disposition sur demande. En revanche, les inventaires plus récents, informatisés, ne sont pas publiés. Un effort devra être fait pour y remédier : regroupement de toutes les descriptions dans une seule base,

uniformisation des descriptions, interface de recherche publique restreignant l'accès aux documents d'archives sous délai de confidentialité.

Finalement, les collaborateurs des Archives publient ponctuellement des articles dans les périodiques spécialisés en archivistique, sur un aspect de leur travail ou de leurs fonds. Ainsi, Donna Kynaston a contribué à l'article *Records managers in the global business environment* paru dans *The information management journal* (Marsh, Deserno, Kynaston, 2005 : 30-36), alors que Marie Villemin a écrit *Les trésors photographiques de l'Organisation Mondiale de la Santé et leur intégration au sein de ses archives historiques: évaluation et description*, article paru dans *Arbido* (Villemin, 2006 : 46-49).

De manière générale, un effort de publication devrait être envisagé, particulièrement au niveau des informations générales sur les archives et des instruments de recherche fournis au public.

3.2.2.3.5 Exposition

L'exposition de documents d'archives permet de cibler et de toucher un public plus large que les autres moyens de diffusion, qui s'adressent aux "initiés". Le but d'une exposition est d'*"amener le public à apprécier la valeur des ressources que renferme le dépôt. [...] Ainsi doit-on viser à piquer la curiosité et non à en mettre plein la vue"* (Couture, Rousseau, 1983 : 261). Les sujets et les occasions sont infinis, cependant la planification et la réalisation d'une exposition sont des tâches longues et complexes. Il s'agit en effet de concilier des éléments chronologiques, géographiques, esthétiques et techniques (ibid. : 261). Les expositions d'archives requièrent des moyens et la collaboration de spécialistes d'autres disciplines (muséologie, graphisme, relations publiques, etc.). Un bon moyen de réduire les ressources nécessaires à la mise en place d'une exposition est de la présenter de manière virtuelle, sur CD-ROM ou sur un site web (Couture, [et al.], 2003 : 395). On rejoint alors les activités de publication.

Les Archives de l'OMS participent environ deux fois par an à la mise en place d'expositions internes à l'institution. Elles collaborent alors avec le département Médias et communications de l'OMS. Une fois leur présentation terminée dans le bâtiment du Siège, la réutilisation de ces expositions à des fins de diffusion externe est envisageable et souhaitable (cf. 4.4.5).

3.2.2.3.6 Promotion

La promotion est

" un ensemble cohérent d'activités qui ont pour objet : a) de faire connaître l'unité d'information, ses produits et ses services aux utilisateurs potentiels ; b) de les inciter à s'en servir ou de rendre ceux-ci attrayants ; c) de faire comprendre aux utilisateurs potentiels comment ils peuvent utiliser les différents outils et services et quels avantages ils peuvent en tirer ; d) de maintenir le contact avec les utilisateurs pour continuer à les informer sur l'unité et connaître leur réaction."
(Lemay, 1998-1999 : 103)

Qu'elles soient ponctuelles ou généralisées, les actions de promotion permettent de mettre en valeur les autres moyens de diffusion en attirant l'attention et en donnant des informations sur le service. Mettre en place des activités culturelles telles que des journées portes ouvertes, des visites guidées du service ainsi que des cours de formation à la recherche en archives sont des moyens d'atteindre un public potentiel. A ces occasions, le développement de produits dérivés tels que des cartes postales ou des affiches peut aussi, en plus de générer des ressources financières, donner de la visibilité au centre d'archives (Couture, [et al.], 2003 : 393).

L'archiviste, au travers des activités qu'il effectue, devient un représentant, un vecteur de l'image du service qui l'emploie et, plus largement, de la perception extérieure du monde des Archives (Cohen, 1997 : 173). Or nous évoluons dans une société de services. La connaissance et l'application de quelques principes de base du marketing peuvent donc se révéler utiles. En effet, les notions d'attention portée à l'utilisateur, d'échange et de produit peuvent être appliqués à la communication sur les services offerts par les Archives (ibid. : 176). Dans le domaine des Archives, la communication vise principalement à informer et à sensibiliser le public sur lesdits produits. Les vecteurs d'information sont variés : presse écrite, radio, télévision, Internet, etc. Le ciblage du public que l'on souhaite atteindre permet d'adapter le contenu du message et le moyen de communication (Couture, [et al.], 2003 : 398).

Les Archives de l'OMS ne mènent pas de programme de communication et de promotion vis-à-vis du public externe. Elles comptent sur l'appui de la Bibliothèque, qui est en contact permanent avec les chercheurs potentiels, ainsi que sur le bouche à oreille entre chercheurs. Ces éléments, bien qu'efficaces, ne sont clairement pas suffisants, en particulier dans l'optique d'une plus large visibilité à l'extérieur de l'organisation.

3.2.2.4 Améliorations proposées

3.2.2.4.1 *Coordination des activités de diffusion*

On a pu constater que RAS effectuait déjà de nombreuses activités de diffusion, mais de manière peu coordonnée. Or chacun des moyens présentés participe à un processus de diffusion abouti où l'accueil et l'accompagnement du chercheur, la réglementation de l'accès et l'organisation de la consultation sont des éléments nécessaires, que les publications, les expositions et la promotion peuvent venir compléter. Il s'agissait donc pour nous d'établir une stratégie sous forme d'un système global cohérent et construit, où les différents éléments se complètent et s'intègrent aux procédures en place. Pour faciliter l'application de la stratégie au quotidien, le système repose sur les activités de diffusion existantes et les propositions de développements proposées viendront combler les lacunes. Il est important que la stratégie de diffusion s'intègre à l'appareil normatif existant, ce dernier étant déjà très complet : politique de gestion interne du service (en cours de révision), manuel du service, règlement d'accès aux Archives de l'OMS, règlement de consultation des archives, etc. Certains aspects de la diffusion sont déjà partiellement réglés dans ces différents documents : objectifs des Records, des Archives, fonctionnement du service de référence, règlement et conditions d'accès et de consultation des documents. Cependant, comme le préconise la littérature spécialisée, la diffusion devrait faire l'objet d'une politique spécifique. La mise en œuvre de la présente stratégie s'est donc appuyée sur l'élaboration de deux éléments : une politique de diffusion et un site web, ce dernier se plaçant alors au cœur d'un dispositif de diffusion clair et intégré à la stratégie globale du service.

3.2.2.4.2 *Politique de diffusion*

La politique de diffusion rédigée pour la section Archives de RAS (cf. Annexe 9) se veut un cadre aux activités de diffusion actuelles et futures. Elle s'attache à définir le public, les fonds, les moyens de diffusion privilégiés ainsi que les priorités que le service se fixe à moyen terme. Elle devra être revue périodiquement afin d'assurer une évolution des activités de diffusion en fixant de nouveaux buts une fois les précédents atteints. De plus, *"la politique de diffusion est un outil crucial de la gestion des archives et doit être soutenue par les décideurs du centre d'archives et l'organisme parrain"* (Couture, [et al.], 2003 : 414). Nous avons donc proposé à RAS d'approuver le document rédigé et de l'intégrer à la politique générale du service, qui est en cours de révision. Cette proposition a été acceptée et sera traitée en temps voulu.

3.2.2.4.3 Site web

Le site web est actuellement l'outil de diffusion répondant le mieux aux besoins exprimés par RAS, à savoir disposer d'un outil de diffusion servant de source informationnelle pour les chercheurs et ainsi pallier le manque de visibilité. Offrant une vitrine des Archives au public, le site permet en outre de fédérer tous les moyens de diffusion sur une même plateforme. En effet, un site web peut contenir en même temps les informations sur l'institution, sur les fonds qu'elle conserve, sur les services offerts et sur la réglementation, ainsi qu'exposer des documents.

Se substituant aux autres formes de publication, il permet d'anticiper une partie du travail de référence, de préparer le chercheur à la consultation, de disposer d'un espace de communication et d'exposition, et ce tout en participant à la promotion de l'institution à moindre coût (Abraham, 1996 : 2).

3.3 Le site web

3.3.1 Les Archives et Internet : état de la question

Comme pour beaucoup de secteurs, Internet a changé la communication externe des services d'Archives. Ce changement est encore plus fondamental pour ces derniers, car il intervient directement dans leur mission de diffusion des fonds historiques et l'influence fortement. La littérature spécialisée, bien que peu fournie sur cette problématique, donne un bon aperçu des différents enjeux qui se présentent actuellement. Les différents textes analysés traitent, d'une part, de l'évolution des chercheurs en archives ainsi que des rapports qu'entretiennent les Archives avec Internet, et décrivent, d'autre part, plus concrètement, des projets de conception ou d'évaluation de sites web d'Archives.

3.3.1.1 L'évolution des publics

Internet représente une opportunité à saisir pour les services d'Archives. Il constitue à la fois une source de développement pour la diffusion des documents conservés et un nouveau moyen de valorisation des fonds. Comme nous l'avons constaté, les possibilités qu'il offre pour présenter les fonds et les services d'un centre d'Archives au public sont multiples.

Or ce public change et se diversifie. Le public traditionnel des Archives, composé des historiens et des professeurs universitaires, a de moins en moins de temps. A l'ère des moteurs de recherche globalisés, *"les usagers sont habitués [...] à une information rapide, aisément disponible, accessible quasiment à domicile"* (Ermissé, 1994 :

IX). Ils ont de plus en plus de réticences à prendre le temps de se déplacer sans savoir ce qu'ils trouveront. L'ordinateur est devenu leur principal outil de travail, à partir duquel ils cherchent les informations qui leur seront utiles lors de leurs recherches approfondies.

A côté de ces chercheurs avertis, nous voyons déjà depuis quelques années d'autres types d'utilisateurs entrer aux Archives. Ce sont premièrement les généalogistes, qui sont pratiquement majoritaires aujourd'hui alors qu'ils étaient encore très peu nombreux il y a une vingtaine d'années. De plus, les universitaires, les étudiants, et même des amateurs intéressés par l'histoire commencent à s'intéresser aux archives (ibid. : 3). Aujourd'hui, l'enjeu pour les Archives est de ne pas passer à côté de la nouvelle génération familiarisée avec l'outil informatique. Il faut donc s'adapter aux nouvelles habitudes de recherche et méthodes d'information, tout d'abord pour répondre aux besoins des utilisateurs, mais aussi pour mieux promouvoir l'utilisation des fonds et ainsi favoriser la recherche historique. De cette manière, les Archives, souvent perçues par le grand public comme institutions vieillottes et poussiéreuses, donneront d'elles-mêmes une image plus dynamique et en phase avec leur époque.

Il est donc primordial d'être présent sur Internet. Un service institutionnel se doit de faciliter les recherches du public en lui fournissant à distance les moyens d'estimer la spécificité et la pertinence des fonds conservés. Il s'agit alors de choisir la bonne option selon les besoins des utilisateurs, le service lui-même et les moyens à disposition. Il est important pour un centre d'Archives de connaître ses différents publics et, plus particulièrement pour l'élaboration d'un site web, ceux qui s'en serviront. L'idéal est de concevoir un site qui réponde aux attentes des publics ciblés.

3.3.1.2 Des sites de différents niveaux

Pour répondre à ces différentes attentes lors de l'élaboration d'un site web d'Archives, il existe plusieurs options. Il s'agit principalement de choisir le ou les niveau(x) d'information que l'on veut rendre disponible sur le site. On distingue trois niveaux principaux (Uhde, 1996 : 206).

Le premier niveau comprend les sites de présentation générale des services d'Archives. Ils contiennent les informations pratiques sommaires comme les coordonnées de contact, les heures d'ouverture, une description sommaire des fonds (type et volume), et éventuellement un manuel de l'utilisateur. Différentes options existent alors pour accéder aux fonds ou aux collections. Certains sites d'Archives, comme par exemple celui de la *Wellcome Trust Library*, proposent un regroupement

des fonds par périodes historiques (Wellcome Trust, en ligne) ou par sujet (Shelstad, 2005 : 214), tandis que d'autres les listent alphabétiquement ou présentent leur plan de classement, comme les Archives cantonales vaudoises (Etat de Vaud, en ligne). Il est aussi possible de prévoir des chemins d'accès différents pour chaque type de chercheurs ou pour un centre d'intérêt particulier, comme le propose sur leur site les Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni dans la rubrique *I'm interested in... >Family history >Military history >History in general* (England, Wales and United Kingdom, en ligne).

Le deuxième niveau intègre les fonctions de recherche dans les archives, c'est-à-dire que les inventaires des fonds sont accessibles en ligne, selon différents procédés. De nombreuses institutions se contentent de scanner les inventaires et de les proposer en format image sur leur site. Certaines, comme la *National Library of Medicine* (National Library of Medicine, en ligne) dans sa section *History of medicine*, ne fournissent en ligne qu'une partie des inventaires, ce qui est tout de même très utile à l'utilisateur. Les Archives du canton de Lucerne ont choisi, quant à elles, de convertir en HTML leurs inventaires écrits dans des documents Microsoft Word grâce au programme *rtf_to_html* (Lischer, 1999 : 11). D'autres services d'Archives proposent des outils de recherche dynamiques, c'est-à-dire des moteurs de recherche capables de sonder des champs spécifiques dans des bases de données. Il est en effet possible, selon la base de données utilisée, d'en proposer une interface de recherche en ligne (Rosenbusch, 2001 : 46).

Le troisième niveau permet à l'utilisateur de consulter directement les pièces du fonds depuis son ordinateur. Celles-ci sont numérisées et accessibles au format image ou même en texte. On peut alors parler d'"*archives virtuelles*" (Valacchi, 2003 : 190). Un bon exemple de ce niveau d'information est le site des Archives municipales de Rennes (Rennes, en ligne), qui donne accès en haute résolution à environ la moitié de ses archives antérieures à 1789, aux séries de l'Administration communale et des Finances postérieures à cette date, ainsi qu'à de nombreux documents d'état civil. Cette option est également souvent utilisée pour mettre en valeur des fonds photographiques. Un exemple intéressant et innovant de base de données d'images en ligne est celle du projet *designclicks* de la revue allemande *Spiegel* (Spiegel, en ligne).

Outre ces différents niveaux d'information, plusieurs éléments accessoires sont intégrables à un site web d'Archives.

Tout d'abord, avant de lui donner accès aux sources, il est utile d'indiquer au chercheur l'usage qu'il pourra faire des archives. Dans cette optique, la commune de Lucques en Italie propose un didacticiel de recherche en archives (Lucca, en ligne). Une foire aux questions (FAQ) peut aussi permettre cette première approche en créant un contact entre les archivistes et les utilisateurs via le site web, comme le font les Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni (England, Wales and United Kingdom, en ligne). Un formulaire, donnant la possibilité au chercheur d'émettre directement l'objet de sa recherche sur le site est également utile, car il permet à l'archiviste de personnaliser une réponse en lui signalant les fonds qui pourraient l'intéresser. La Banque mondiale a opté pour cette solution (World Bank, en ligne). Pourtant, proposer de trop nombreux services n'est pas toujours la meilleure solution. Steve McKinzie, spécialiste des rapports entre technologies et bibliothéconomie, déconseille par exemple d'élaborer un service de référence en ligne, car il engendre un important surcroît de travail, un service de moins bonne qualité et ne permet pas à l'utilisateur d'approfondir ses capacités de recherche (McKinzie, 2003 : 63).

De manière générale, la plupart des services d'Archives ont choisi de créer un site destiné aux différents types d'utilisateurs, du profane à l'averti. *"Le contenu de ces sites est à la croisée du contenu du guide du chercheur, du dépliant et de l'état général des fonds"* (Couture, [et al.], 2003 : 397). Ils concilient alors sur un même site les différents niveaux d'information, chacun s'adressant à un public spécifique.

En complément, les expositions virtuelles sont un très bon moyen de mettre en valeur les fonds. Elles peuvent participer à la promotion de certaines archives qui seraient habituellement peu consultées. De la même manière, des galeries photographiques permettent de rendre plus attrayant un site d'Archives peu visité.

3.3.1.3 Les expositions virtuelles

Durant cette phase de recherche, nous avons également souhaité mettre l'accent sur la thématique des expositions virtuelles. En effet, au cours de nos entretiens, les collaborateurs de RAS nous avaient toujours clairement exprimé leur volonté de promouvoir leur service, particulièrement en mettant en valeur les nombreux trésors et richesses de leurs fonds, ce que des expositions en ligne sur un site web accomplissent remarquablement.

L'exposition en ligne offre effectivement de nombreux avantages. Tout d'abord, elle permet d'attirer un public plus large – le web est un outil des plus appropriés pour toucher un maximum de gens - et pas forcément initié à la recherche en archives

(Duhamel, 2005-2006 : 104). De plus, l'exposition virtuelle constitue une occasion de présenter des collections contenant du matériel qui ne pourrait jamais être exposé physiquement à cause de sa fragilité et/ou de sa valeur. D'autre part, les différents types d'organisation possibles (orientée objet, systématique, thématique, par types de matériel, par combinaisons multiples) permettent de rendre l'exposition en ligne attrayante et conviviale (Kalfatovic, 2002 : 24), à la condition préalable qu'elle soit bien réfléchie et préparée. Il est notamment concevable d'offrir au visiteur internaute une grande liberté via les possibilités de parcours aléatoire (Karp, 1998 : 91). Finalement, en plus du fait que l'exposition virtuelle est en général moins coûteuse à mettre en place qu'une exposition classique, elle améliore considérablement l'image du service.

3.3.1.4 Principes généraux

Le travail de conceptualisation d'un site doit prendre en compte le fait que le produit réalisé sera constitutif de l'image de l'institution qu'il représente. Il s'agit donc de tenir compte de certains principes essentiels qui caractérisent un bon site.

Tout d'abord, il est courant d'annoncer le but du site, ce qu'on peut y faire et quel type d'information y est disponible. Il s'agit d'une brève présentation du site, de sa structure, de la navigation et des différents outils mis à disposition. Il faut pourtant veiller à faire la part entre le service d'archives physique et le site web, qui ne proposent pas les mêmes services. Les outils doivent aussi être faciles d'utilisation et clairement présentés pour que l'internaute comprenne rapidement comment les employer.

De même, certains éléments de base doivent y figurer, comme le nom du service qui doit permettre son identification, les renseignements généraux qui indiquent la politique de consultation et les conditions de reproduction, ainsi que des références à d'autres sites d'archives afin d'élargir la vision du visiteur et de profiter des possibilités de liens offertes par Internet.

Au-delà de ces informations pratiques générales, l'essentiel pour le chercheur est de pouvoir saisir rapidement la richesse et l'intérêt du service d'Archives. Pour cela, il faut lui donner une information complète, claire et concise sur les fonds, leurs richesses et leurs limites, ainsi que les possibilités de recherche que l'on peut y faire. Le visiteur du site doit pouvoir juger de la pertinence d'une visite des Archives et, le cas échéant, préparer au mieux sa venue.

Dans ce but, un bon moyen de s'assurer de la clarté d'un site est d'organiser un test par les utilisateurs avant de le lancer définitivement. Leurs remarques, notamment sur les éventuelles difficultés rencontrées lors de la navigation et de l'utilisation des outils,

seront autant d'améliorations pertinentes à apporter. Il est également possible de faire remplir un formulaire d'évaluation du site aux chercheurs qui viennent physiquement aux Archives, éventuellement simultanément à l'évaluation générale du service. Il s'agit d'assurer la meilleure qualité possible en réévaluant régulièrement les services pour éventuellement en réorienter certains aspects (cf. 5.2).

Finalement, élément commun à tout site web, une maintenance et une mise à jour périodique doit être prévue (cf. 5.3). Les internautes retournent en effet plus volontiers sur un site web si de nouveaux éléments y apparaissent régulièrement. Les possibilités sont multiples. On peut informer constamment de l'état des fonds du service (l'avancement du traitement des fonds, les nouvelles acquisitions), mais aussi d'autres thèmes comme les projets de conservation, les expositions temporaires ou les actualités de l'institution de tutelle. Le site doit être attrayant pour remplir sa mission de promotion des archives, qui participe, rappelons-le, à leur diffusion, fonction essentielle de tout service d'Archives.

3.3.2 Les sites web d'archives : notre analyse

En prévision de la réalisation du site de RAS, une analyse approfondie de sites web de services d'Archives nous apparaissait comme une étape évidente. Si les recherches préalables que nous avons effectuées, une fois le mandat connu, nous avaient effectivement donné quelques pistes intéressantes, les références amenées par les personnes rencontrées au cours des étapes précédentes nous ont permis d'affiner notre choix et de sélectionner finalement les huit sites web ci-dessous⁴ :

- Sites web cités par les archivistes de RAS :
 - *The World Bank Group Archives*
 - *History of Medicine, National Library of Medicine*
 - *Archives of the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR)*
- Sites web cités par les chercheurs interrogés par le questionnaire (cf. 2.3.3.2) :
 - Service des Archives de l'Institut Pasteur
 - *The National Archives of England, Wales and United Kingdom*
 - *Wellcome Library*
- Sites web cités par Mme Chantal Renevey-Fry :
 - Archives de la Ville de Genève
 - Archives d'Etat de Genève

⁴ Les références complètes de ces sites web figurent dans la bibliographie.

Comme mentionné précédemment, nous nous sommes basés en grande partie sur le cours *Diffusion et utilisation des archives*, dispensé en 2^{ème} année de notre formation par Chantal Renevey-Fry, notamment pour élaborer une grille d'analyse spécifique de site web, où étaient regroupés tous les éléments pertinents et utiles pour notre propre travail de conception de site web. Les huit grilles d'analyse complétées sont disponibles en Annexe 10.

Après un examen détaillé du contenu des pages d'accueil qui nous a permis de retenir quelques bonnes idées au niveau de la conception graphique, notre analyse s'est portée sur le mode de présentation des fonds et le niveau d'information disponible. La présentation s'est avérée très variée : icônes, liste simple, moteur de recherche, notices plus ou moins détaillées, etc. Concernant le niveau d'information proposé, nous avons pu relever que les sites analysés se situent tous entre la description sommaire et les inventaires en ligne, et contiennent même parfois certains documents numérisés. Ils intègrent donc différents niveaux d'information au sein du même site.

La manière de présenter l'accès aux fonds était un autre élément important de notre analyse. Nous avons pu observer différents types d'accès aux fonds, notamment par des listes alphabétiques, numériques ou thématiques. Les usages en matière de réglementation de l'accès aux archives sont également multiples. En parallèle, un autre point de notre analyse portait sur la manière de présenter les fonds inaccessibles. Il nous a permis de considérer différentes options face à la présence d'archives non communicables, sachant que nous serions amenés à prendre une décision à ce sujet (cf. 4.1.2). Les dispositions prises sont très diverses, elles varient fortement en fonction du type d'institution, privée ou publique.

Par ailleurs, la manière de guider et canaliser les chercheurs via le site web constituant un des principaux besoins de notre mandant, notre analyse a révélé une grande diversité de pratiques : formulaires, textes, conseils, contacts, etc. Ces observations nous ont permis de faire un choix approprié, en fonction des attentes de RAS.

Nous avons aussi relevé quelques "services" spéciaux qui nous semblaient intéressants, comme les liens vers des sources complémentaires, les FAQ, le service de référence virtuel, etc. Finalement, notre analyse s'est conclue par une série de bonnes idées à intégrer à la conception du site de RAS.

3.3.3 Conception fonctionnelle du site

Sur la base des informations recueillies et des pratiques observées, la conception du site proprement dite pouvait commencer.

En se référant à la formulation de notre mandat, aux besoins exprimés tant par RAS que par les chercheurs, ainsi qu'aux indications recueillies dans la littérature et lors de notre analyse d'autres sites web d'archives, les fonctions suivantes que le site web de RAS devait remplir ont été arrêtées :

- Offrir à RAS une vitrine sur Internet → présenter les services (Records et Archives), leurs missions et leurs activités de manière attrayante, en prenant garde à véhiculer une image positive non seulement de RAS, mais aussi de l'OMS.
- Promouvoir les fonds → en promouvant ses documents d'archives, RAS contribue à encourager la recherche et soutenir la préservation de la mémoire institutionnelle de l'OMS.
 - Présenter les fonds de manière attractive → proposer un accès inédit aux fonds, par la mise en valeur particulière de certains aspects ou documents, par exemple au moyen d'une galerie virtuelle
 - Proposer différents accès aux fonds → donner différents moyens d'accès complémentaires aux fonds, par une liste numérique accompagnée d'une liste de sujets de recherche
- Guider et canaliser les chercheurs → la gestion des chercheurs amenés par le site ne doit pas créer un surcroît de travail pour RAS
 - Présenter les fonds de manière aussi exhaustive que possible → fournir au chercheur le maximum d'informations pour lui permettre de juger de l'utilité d'une visite
 - Exposer les informations pratiques utiles au chercheur avant sa venue → mettre à disposition du chercheur toutes les informations nécessaires à préparer sa visite
 - Proposer un moyen de contact unique → filtrer les demandes de recherche et d'information au moyen d'un formulaire unique
 - Diriger le chercheur vers des sources complémentaires → orienter l'utilisateur vers d'autres sites utiles

* * *

Ces fonctions constituent l'aboutissement de la réflexion stratégique menée après les étapes d'analyse de l'existant et des besoins du service, de la littérature professionnelle, d'une sélection de site web d'archives et les entretiens avec les personnes de référence. En tant que solution concrète découlant de la stratégie de diffusion, le site web de RAS se devait de remplir ces fonctions lors de la phase de réalisation.

4. Réalisation

Une fois achevées les phases théoriques d'analyse de l'existant et de développement des solutions, nous avons entamé l'étape nommée *Réalisation et mémoire*, sans aucun doute la plus déterminante.

Concrètement, une routine quotidienne de travail, toujours basée sur la répartition des responsabilités et des tâches, a été instaurée dès le départ. Le mois de septembre a été presque entièrement consacré à la réalisation du site web, conception technique et contenu informationnel allant de pair, le tout dans le respect de priorités préalablement définies et basées sur les fonctions principales du site. Cependant, l'élaboration du mémoire n'a pas été négligée, toute réflexion ou démarche supposée utile et pertinente faisait en général l'objet d'un document écrit conservé dans un dossier de travail commun.

D'octobre à mi-novembre, une fois le site web quasiment achevé, nous avons mené sa finalisation en parallèle à la rédaction du mémoire. Il s'agissait notamment d'uniformiser et d'apporter les modifications amenées par la relecture des pages avant validation par les mandants.

4.1 Problématiques spécifiques

Avant de commencer la réalisation concrète, il nous restait encore à prendre un certain nombre de décisions importantes concernant des problématiques spécifiques à la publication d'un site web pour le service Records et Archives de l'OMS, notamment la fonction de gestion et canalisation des chercheurs que le site devait absolument remplir, mais également la problématique des archives confidentielles ainsi que la question des langues dans le site.

4.1.1 Orientation et canalisation des chercheurs

La gestion des chercheurs et futurs usagers du site ainsi que la canalisation de leurs demandes était un des besoins essentiels du mandant et une fonction fondamentale que le site web de RAS se devait d'inclure. Elle a été concrétisée, lors de la conception du site web, par une série de mesures destinées à satisfaire tant les collaborateurs de RAS que les internautes et leurs besoins en information, informations spécifiques sur les fonds et collections ou informations plus générales sur le service et les prestations offertes.

Nous expliquons dans ce chapitre ces différentes mesures. Tout d'abord, la mise à disposition des outils de recherche répond aux besoins des usagers du site en matière d'informations spécifiques sur les fonds et collections. Ensuite, les mesures d'orientation de l'utilisateur et de filtrage par un formulaire de demande pourvoient à la fois aux besoins des internautes en matière d'informations générales sur le service et ses prestations et également aux besoins de RAS concernant la canalisation des demandes des chercheurs.

4.1.1.1 La mise à disposition des outils de recherche

4.1.1.1.1 Vers un niveau d'information élevé

Nous avons passé en revue plus haut les différents niveaux d'information que l'on peut proposer sur un site web d'archives (cf. 3.3.1.2). Il est possible de fournir les informations de base sur le service, de présenter sommairement les fonds d'archives, de mettre en ligne les inventaires, de proposer de les interroger grâce à une base de données et finalement, de digitaliser les documents d'archives pour les mettre à disposition des chercheurs via le web.

Dans le choix du niveau d'information du site de RAS, nous devons concilier deux éléments contradictoires : d'une part l'évolution de la demande des chercheurs, venant majoritairement de l'étranger et souhaitant donc obtenir le plus d'informations possible à distance et de manière immédiate, et d'autres part l'état actuel de RAS, ses fonds étant non uniformément inventoriés et les moyens à sa disposition ne lui permettant pas de fournir des informations complètes sur l'ensemble de ses fonds.

Dans un premier temps, nous avons réalisé une présentation de l'ensemble des fonds à un niveau d'information relativement sommaire, c'est-à-dire ne donnant accès à aucun instrument de recherche. Le chapitre décrivant les rubriques du site en détail expliquera précisément quelles informations y ont été intégrées (cf. 4.4.4).

L'éventualité de mettre en ligne des pièces numérisées des fonds d'archives a été écartée pour deux raisons. Premièrement, donner accès aux fonds d'archives en ligne nécessitait la numérisation des documents, ce qui représentait un travail de longue haleine et pour lequel il aurait fallu prévoir des budgets spéciaux. Vu l'état actuel du service, cela n'était clairement pas envisageable. Deuxièmement, cette étape de numérisation aurait de toute façon dû être précédée ou au moins accompagnée par la mise en ligne des instruments de recherche permettant d'y accéder.

Aussi avons nous décidé de nous consacrer essentiellement à l'étude des possibilités de mise en ligne des inventaires et autres instruments de recherche, certains documents numérisés servant simplement d'illustration.

Dans cette optique, il nous a fallu d'abord considérer l'état des inventaires disponibles, soit un ensemble très hétérogène, voire parfois de mauvaise qualité.

En effet, si les inventaires des fonds les plus anciens sont disponibles sous la forme de brochures tapuscrites (tapées à la machine à écrire), deux bases de données différentes coexistent pour les fonds plus récents. De plus, dans la base de données actuelle, le vocabulaire n'est pas contrôlé et plusieurs inventaires contiennent des fautes d'orthographe.

4.1.1.1.2 Mise en ligne de la base de données : options envisageables

Pour les inventaires disponibles dans les deux bases de données, les alternatives dépendent étroitement des possibilités offertes par les logiciels de gestion de ces bases. D'une manière générale, différentes options étaient envisageables. Il était possible d'extraire les données de la base pour en créer un document PDF ou HTML, que l'on pouvait ensuite diffuser tel quel ou après retouche de la présentation. Une meilleure option était pourtant de lier la base de données directement au site web, ce qui permettrait aux internautes d'y faire des recherches avancées et d'accéder toujours aux dernières mises-à-jour des données.

Cardbox, l'ancienne base de données, va être abandonnée. Elle n'est utilisée que pour la recherche dans quelques fonds d'archives historiques et n'est plus alimentée. Nous n'avons donc pas jugé utile d'étudier les possibilités de mise en ligne pour cette base, d'autant plus qu'elle fera l'objet dans le futur d'une migration de ses données vers la nouvelle base de données de travail de RAS, gérée par le logiciel *Livelink Records Server (LLRS)*. Celle-ci est utilisée conjointement par les Archives et les Records. Les Archives l'utilisent pour décrire les dossiers papier des différents fonds alors que les Records l'emploient pour décrire et conserver en format numérisé les documents récents.

LLRS est un logiciel de *records management* développé par la société *Opentext Corporation*. Il répond aux principales exigences requises pour un système de *records management*, décrites en 2002 par les Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni, c'est-à-dire la classification, la gestion par niveaux, la description, la gestion des documents électroniques, la recherche, la gestion de calendriers de conservation, le contrôle des accès et la traçabilité des manipulations

(England, Wales and United Kingdom, en ligne). Pourtant, son développement a été abandonné par *Opentext*, qui a préféré privilégier son nouveau produit *Livelink ECM - Records Management*, ce dernier ayant passé avec succès les deux ans de test pour la validation de ses fonctionnalités par les Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni en octobre 2006.

Nous souhaitons mieux comprendre le fonctionnement du logiciel *LLRS*, mais personne au sein de RAS n'était en mesure de nous renseigner efficacement. Nous avons cependant pu contacter un collaborateur de l'entreprise *Opentext*, qui a bien voulu répondre à nos questions. *LLRS* est donc un logiciel programmé en C++⁵ et en Centura pour la communication avec le système de gestion de base de données, celui-ci étant généralement MS SQL ou Oracle. Les données sont stockées au format SQL, qui est le standard le plus répandu. La base de données est modélisée avec plus de 350 tables et plusieurs milliers de champs de données, qu'*Opentext* sélectionne pour adapter son produit en fonction des besoins du client.

Pour connecter la base de données de *LLRS* au web et y donner accès dans le monde entier, l'option la plus évidente est de passer par la société *Opentext*, qui vend un module, séparé du logiciel de base, dénommé *API iRIMS*. Ce dernier permet de faire des recherches dans les inventaires depuis le site web de la même manière que les archivistes le font depuis leur poste de travail à l'OMS. Sans compter les frais auxiliaires, ce module coûterait environs \$ 30'000 (US). Outre les coûts élevés, il faut encore souligner que, comme l'a montré une réponse de son collaborateur, l'entreprise *Opentext* a conçu son produit de telle manière à décourager l'utilisation d'autres outils que ceux développés par elle-même. En effet, à la question "Est-il possible d'exporter les données vers d'autres systèmes?", il a répondu que la firme n'offrait pas d'outils pour réaliser une telle manipulation.

Afin de ne pas nous restreindre à cette seule option, nous avons également étudié les possibilités de mise en ligne d'inventaires via les formats SQL et XML.

Comme nous l'avons vu, les données de *LLRS* sont stockées en SQL, un standard universel pour la structuration de bases de données. Or, en informatique, des données standardisées peuvent être utilisées par différents logiciels, contrairement aux données propriétaires. Il serait donc justifié de réfléchir aux possibilités d'exploiter directement ces données bien adaptées au web, soit en élaborant soi-même - ou avec l'aide d'un

⁵ C++ et Centura sont des langages de programmation informatique

informaticien qualifié - un module de connexion à cette base de données au web, soit en utilisant un autre logiciel permettant de mettre en ligne une base de donnée de format SQL.

Si SQL est un standard très répandu, il ne faut cependant pas oublier le format XML, qui est adopté par de plus en plus de professionnels, comme une méthode de description de données digitales, internationale, non propriétaire et indépendante. Ce format facilite l'échange de données électroniques, la manipulation des données et la recherche Internet (Higgins, 2003 : 199). XML est d'autant plus approprié à la description des archives, qu'il a été spécialement adapté à la norme ISAD(G) par l'élaboration de EAD, une définition de type de document (DTD) spécialement conçue pour la recherche Internet de données hiérarchisées d'archives (ibid. : 204). En outre, XML est le format utilisé dans la plupart des projets exposés dans la littérature professionnelle (Higgins, 2003 et Burgy, 2004). Le transfert du système de RAS dans un environnement XML serait une possibilité pour mettre en ligne l'intégralité de ses inventaires, d'autant plus que selon Karsten Uhde, consultant à la *Archivschule Marburg*, les instruments de recherche reposant sur des bases de données peuvent être transférés assez facilement vers des instruments basés sur XML (Uhde, 2001 : 14). Par ailleurs, un tel transfert permettrait également d'être en phase avec les pratiques archivistiques actuelles, de conformer tous les inventaires qui ne le sont pas à la norme ISAD(G), de se détacher de la dépendance envers la société *Opentext* et de s'inspirer des projets de mise en ligne d'inventaires menés par différentes institutions.

Cependant, il faut relever que chacune des deux possibilités - aussi bien le transfert vers le format XML que l'utilisation directe du format SQL - impliquerait notamment de grands efforts en temps de travail, la constitution d'un groupe de projet, l'attribution d'un budget spécial ainsi que l'interruption de la collaboration avec la société *Opentext*, qui a toujours répondu aux principaux problèmes qu'exprimait le service. Cela entraînerait donc une remise en cause de bon nombre de processus de travail établis. N'ayant pas fait d'étude de coût pour ces solutions, il ne faut pas occulter d'office la solution la plus simple qui propose d'acheter le module *API iRIMS* proposé par *Opentext*, ce qui éviterait notamment de nombreux problèmes de conception et assurerait la réussite de la mise en ligne des inventaires dans un temps sûrement moindre aux autres solutions.

Cette analyse s'attache à donner un bref aperçu de la problématique. Elle esquisse quelques possibilités sans prendre en compte tous les paramètres de réalisation. En

abordant ce point, nous avons plutôt voulu souligner l'importance de se questionner sur la mise en ligne des inventaires lors de l'élaboration d'un site web d'archives, tel que celui de RAS, qui s'adresse à un public très demandeur d'une telle prestation (cf. 2.3.3.2).

4.1.1.1.3 Mise en ligne d'instruments de recherche papier

Concernant les inventaires disponibles sur support papier, plusieurs options étaient envisageables. S'il était effectivement possible de saisir l'entier de l'inventaire au moyen d'un logiciel de traitement de texte afin d'en disposer dans un format électronique, nous avons privilégié, essentiellement pour des questions de temps, le scannage page par page des inventaires et leur publication en format image dans des fichiers PDF.

Nous avons également étudié les possibilités de lancer dans les dits fichiers une reconnaissance optique de caractères qui aurait permis de rendre les inventaires disponibles en format textuel. Cependant, au vu de la qualité inégale des images scannées, cette option n'a pas pu être retenue.

Concrètement, nous avons adapté le traitement au cas par cas en fonction des documents disponibles et de leurs spécificités (taille, confidentialité, mode de classement, ...). Au final trois types d'instruments de recherche sont ressorti : l'inventaire, la table des matières de l'inventaire et la liste de classement.

Nous avons donc d'abord numérisé les inventaires existant sur papier des deux fonds *Office International d'Hygiène Publique* (ARC001) et *United Nations Relief and Rehabilitation Administration* (ARC002), après en avoir toutefois retiré pour des raisons de confidentialité et de protection de la vie privée, trois pages liées aux questions financières (pensions et retraites notamment) et contenant des données personnelles. Cela a permis d'une part, d'en constituer une version électronique, et d'autre part, d'en autoriser le libre accès aux internautes en les plaçant en version PDF sur le site web. Pour une vue d'ensemble des fonds, se référer à l'annexe 2.

Ensuite, une fois encore pour des questions de taille et de temps de travail, nous nous sommes contentés de numériser et mettre en ligne uniquement les tables des matières des inventaires du fonds sur le *Programme d'éradication de la variole* (ARC006) et des trois premiers sous-fonds des *Dossiers centralisés* (ARC010). Si la consultation de la seule table des matières n'est évidemment pas aussi intéressante que celle de l'inventaire dans son intégralité, elle permet tout de même d'informer les chercheurs de

manière assez complète, de tous les sujets qu'il est possible d'étudier dans les fonds concernés.

Finalement, pour le fonds d'*Archives photographiques* (ARC012), qui contient notamment plus de 30'000 tirages originaux, nous avons créé des listes de classement à partir de documents de travail existant dans le service. Celles-ci donnent accès aux deux sous-fonds (photographies et photographes) par divers critères de recherche (pays, sujets, dates, photographes). De même, pour le fonds *Médias et Films OMS* (ARC020), nous avons mis en ligne une liste non exhaustive⁶ des dossiers d'archives liés aux films.

Ainsi, au final, pour six fonds sur les dix présents sur le site web, nous avons pu donner accès à un instrument de recherche supplémentaire, valeur ajoutée à la simple description générale de départ.

4.1.1.1.4 Recherche par sujets

En complément à ces instruments de recherche, nous avons décidé d'élaborer un accès thématique aux fonds d'archives, soit une rubrique *Sujets de recherche* (cf. 4.4.4.3).

Les fonds étant le reflet du processus de travail d'un département ou d'un projet, un même sujet de recherche est souvent représenté dans plusieurs fonds. Une présentation systématique par fonds est plutôt une vision de professionnel en archivistique. En effet, *"le respect des fonds est plus utile à l'archiviste comme élément structurant qu'à l'utilisateur des archives qui s'intéresse généralement à un accès par sujet"* (Couture, [et al], 2003 : 379).

En général, les chercheurs ont plutôt une vision thématique et leurs recherches concernent presque toujours un sujet qui touche plusieurs fonds. C'est pourquoi nous avons élaboré une liste de sujets sur lesquels un grand nombre de matériel de recherche était disponible à RAS. Nous avons ensuite développés chaque sujet par une description du matériel de recherche disponible dans les différents fonds (cf. 4.4.4.2).

4.1.1.2 Orienter l'utilisateur : Archives et/ou Bibliothèque ?

Si la mise à disposition de ces outils de recherche permet d'atteindre un niveau d'information relativement élevé et aide le chercheur dans sa quête d'informations

⁶ La liste est non exhaustive, car ce fonds est actuellement encore en traitement.

spécifiques, il importait également de bien identifier les besoins d'informations générales des chercheurs et usagers du site et de s'efforcer d'y répondre de manière prospective.

Nous avons détecté chez nombre de chercheurs une confusion entre les types de documents conservés aux Archives et ceux disponibles à la Bibliothèque. Certains chercheurs s'adressent aux Archives alors que les informations recherchées se trouvent dans des monographies ou périodiques à la Bibliothèque. Le problème peut évidemment survenir en sens inverse, soit s'adresser à la Bibliothèque de l'OMS pour une recherche ne concernant finalement que les Archives.

Il faut d'ailleurs souligner qu'idéalement, une recherche dans les publications parues sur le sujet d'étude devrait être une étape préalable à toute recherche dans les documents d'archives.

Tout en informant clairement de la distinction à faire entre les documents des Archives et ceux de la Bibliothèque, l'objectif final de notre démarche était d'amener le chercheur à préciser autant que possible son sujet de recherche, en se posant les questions de base suivantes avant même de contacter l'un ou l'autre des services :

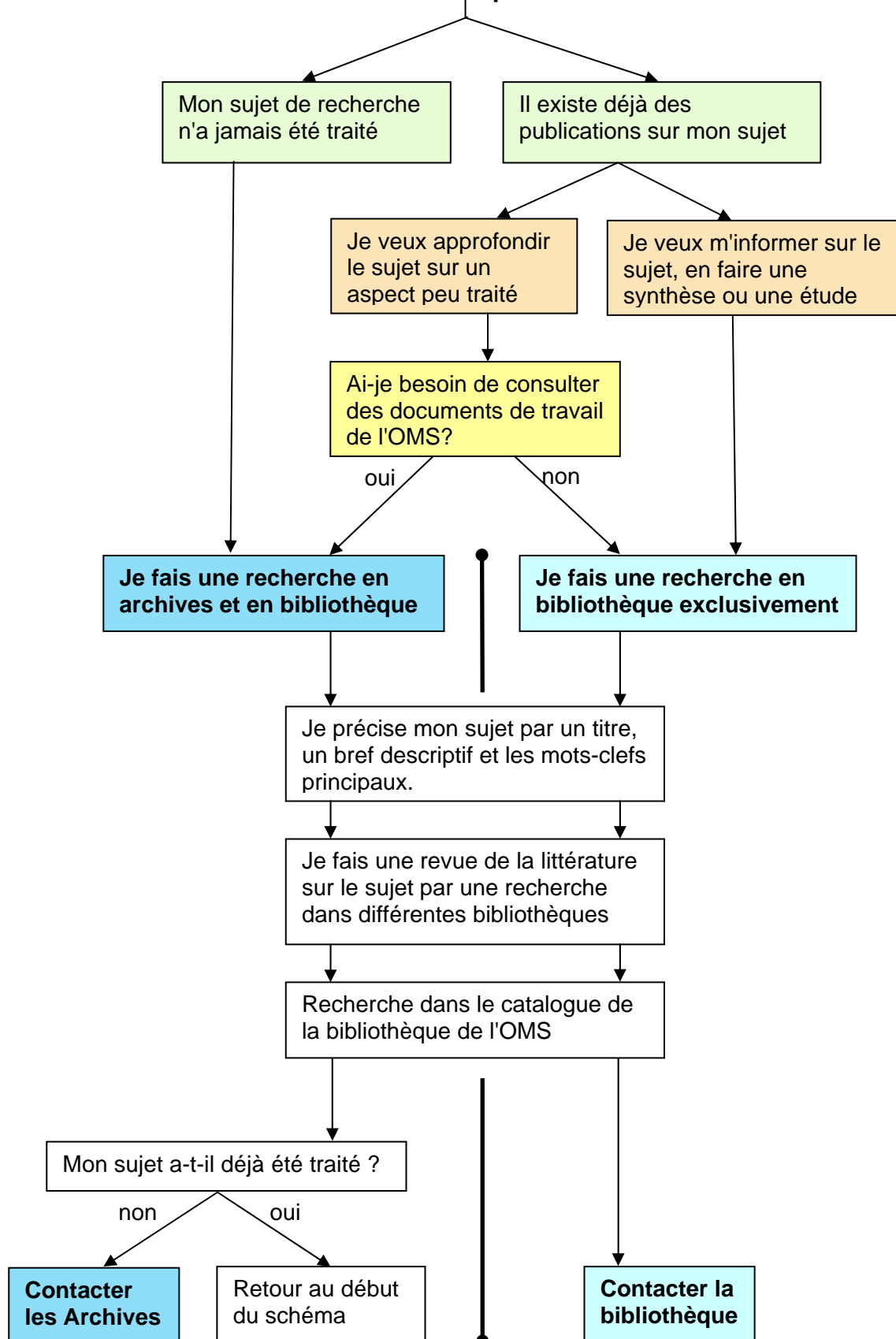
- Est-ce que mon sujet de recherche a déjà été traité?
- Est-ce que je veux m'informer, faire la synthèse d'un sujet, ou plutôt faire une recherche approfondie sur un nouvel aspect d'un thème?
- Ai-je besoin de consulter des anciens documents de travail de l'OMS?

Dans cette optique, le but était de faire parcourir de manière introspective à l'utilisateur le cheminement de réflexion et ainsi de lui faire préciser son sujet de recherche avant qu'il s'adresse aux Archives ou à la Bibliothèque pour ensuite lui donner accès simultanément aux contacts des deux services afin qu'il puisse faire son choix au bout de ce questionnement (cf. Figure 1).

Figure 1

Réflexion du chercheur avant le contact avec les Archives ou la

Bibliothèque



Cependant, ce cheminement logique, composé de questions trop élémentaires pour les chercheurs déjà familiers des services d'archives, reste une application théorique et ne pouvait figurer sous cette forme sur le site web. Toute cette problématique se règle finalement de manière très concrète sur le site, sous la forme de plusieurs informations placées logiquement sur le chemin de navigation de l'internaute.

Premièrement, au sein d'une rubrique nommée *Fonds et collections* (cf. 4.4.4) qui constitue le cœur du site de RAS, figure en première place un lien vers une page intitulée *Où chercher?*. Celle-ci réunit en un seul lieu les informations concernant les types de documents, les accès, les délais de consultation et les contacts des Archives, des Records et de la Bibliothèque. Elle permet ainsi à l'internaute de faire la distinction entre les trois services et d'accéder directement, par un lien, vers le service qui lui convient. Il faut encore souligner qu'un lien vers cette page *Où chercher?* est également présent dans une colonne présente de manière constante sur la droite de toutes les pages principales des différentes rubriques du site.

Deuxièmement, avant d'entrer dans les sujets de recherche (cf. 4.1.1.1.4), un court paragraphe encourage le chercheur à effectuer une recherche préalable dans la base de données de la Bibliothèque et y donne accès par un lien vers celle-ci. Dans la colonne de droite précitée figure également un lien vers la Bibliothèque de l'OMS. Celle-ci se retrouve aussi au premier plan de la rubrique *Sources complémentaires* (cf. 4.4.6).

4.1.1.3 Filtrer à l'aide d'un formulaire

Si les mesures de mise à disposition des outils de recherche et d'orientation de l'utilisateur tendaient indéniablement vers une amélioration de la qualité des requêtes des chercheurs, notamment celles émanant d'utilisateurs peu familiarisés avec la recherche en archives, il restait encore à agir sur la quantité des demandes de prestations. Autrement dit, il fallait à tout prix éviter que la mise en ligne du site web engendre une "inondation" de la boîte mail du service d'archives et un surcroît de travail ingérable pour les Archives, qui ne comprennent que deux collaborateurs.

Dans ce but, nous n'avons pas fourni de moyen de contact direct (ni adresse e-mail, ni numéro de téléphone) pour privilégier une seule possibilité, un formulaire électronique de demande de recherche et d'information, qui figure en bonne place dans une rubrique intitulée *Informations pratiques*.

Ce formulaire en ligne exige de l'internaute le remplissage de plusieurs champs obligatoires qui recouvrent d'une part, les informations utiles sur le demandeur

(profession, institution, coordonnées) et d'autre part, des informations précises sur la demande, le sujet de recherche et sa finalité. L'option choisie, véritable filtre aux demandes trop générales ou mal formulées, contraint donc l'utilisateur à réfléchir profondément à sa demande.

4.1.1.3.1 Collaboration avec la Bibliothèque

Pour que cette fonction de canalisation par "filtrage" soit optimale, il est nécessaire d'accroître plus encore la collaboration déjà existante entre la Bibliothèque et les Archives de l'OMS.

Bien évidemment, dans l'optique d'une collaboration idéale, le chercheur devrait pouvoir accéder à une unité informationnelle cohérente, une sorte de guichet unique représentant à la fois la Bibliothèque et les Archives. Malheureusement, cela reste difficilement réalisable pour plusieurs raisons. D'une part, si les deux services sont relativement proches dans les prestations offertes, ils restent clairement séparés au sein même de l'organisation. Ils dépendent de deux unités organiques différentes, *General Management* pour les Archives et *Evidence and Information for Policy* pour la Bibliothèque. D'autre part, d'un côté comme de l'autre, le personnel nécessaire pour assurer un tel service manquerait.

Comme nous l'avons expliqué dans l'état des lieux (cf. 2.3.3.1), jusqu'à présent le point de début de toute recherche s'effectuait d'abord à la Bibliothèque. Dans les cas où la recherche abordait le domaine des archives, le personnel de cette dernière se chargeait de faire remplir le formulaire, d'organiser une table ronde avec les chercheurs et le service des Archives, voire parfois de réorienter les e-mails de demande spécifiques aux Archives.

Toutefois, la mise en ligne du site web de RAS change passablement les rapports entre la Bibliothèque et les Archives en ce qui concerne les chercheurs. En plus d'offrir une visibilité et l'indépendance à RAS vis-à-vis de la bibliothèque, ce site permet de canaliser les chercheurs en évitant au maximum que ceux-ci passent à côté du filtre imposé par le formulaire en ligne.

4.1.1.3.2 Recommandations aux bibliothécaires

Nous proposons ci-dessous quelques recommandations destinées aux bibliothécaires. Elles concernent le traitement des demandes de chercheurs concernant les archives, ainsi que la réactualisation de leur propre site web.

Pour toutes les demandes de recherche concernant le service d'Archives et parvenant à la Bibliothèque par e-mail, la réponse des bibliothécaires devrait indiquer le site web de RAS comme source d'information, tout en transférant une copie de la demande aux Archives. Pour les demandes non électroniques (fax, courrier, ...), la réponse devrait inclure non seulement le formulaire, mais également l'adresse web du site RAS afin d'encourager les chercheurs à passer par ce biais.

Le site web de la Bibliothèque de l'OMS date déjà de quelques années et la plupart des collaborateurs de la Bibliothèque s'entendent pour dire qu'il est dépassé. Nous avons appris courant septembre 2006 qu'une refonte du site était prévue, soit d'abord un transfert dans le système *WebIt* (cf. 4.3.1), puis une réactualisation de la structure et du contenu. A notre sens, il est essentiel de saisir cette occasion pour renforcer encore la collaboration entre la Bibliothèque et les Archives. C'est pourquoi nous avons effectué vers mi-octobre une présentation du site web de RAS au personnel de la Bibliothèque. Le but était de le sensibiliser autant que possible à cette problématique. L'idée a été bien accueillie et la personne engagée pour retravailler le site web de la Bibliothèque devrait contacter le service d'Archives dès son entrée en fonction.

Dans cette optique, nous émettons ici quelques suggestions quant aux améliorations à apporter au site de la Bibliothèque pour renforcer sa collaboration avec les Archives.

Tout d'abord, afin de garantir le filtrage des demandes de chercheurs, le plus urgent est de supprimer l'indication de l'adresse e-mail des Archives (archives@who.int) qui figure sur la page de la section *Historical Collection*. Ensuite, il serait très souhaitable d'établir une relation étroite entre les sites des deux services. Pour cela, il faudrait établir des renvois réciproques fréquents entre les deux sites. On peut considérer que les liens sont le ciment d'Internet. En donnant systématiquement la possibilité d'accéder à un site depuis l'autre, il est possible de créer l'illusion d'un site fusionné, d'une unité informationnelle cohérente. Comme nous l'avons montré (cf. 4.1.1.2), le site web de RAS offre déjà de multiples passerelles vers le site actuel de la bibliothèque. Nous proposons et espérons donc une réciprocité du site web de la Bibliothèque de l'OMS, en particulier vers la page *Où chercher?*, qui a été conçue et développée dans le but d'être utile et pertinente autant pour RAS que pour la Bibliothèque.

4.1.2 Diffusion des archives confidentielles : entre transparence et secret

On observe aujourd'hui un mouvement d'ouverture et de transparence sur les pratiques des institutions. Les récentes législations sur les archives, l'accès à

l'information, l'information du public et la protection de la vie privée démontrent de cette volonté de clarté dans la gestion des institutions publiques. Ces dernières communiquent sur leurs activités et leurs archives sont généralement mises en valeur au moyen d'un site web. En souhaitant s'ouvrir à l'extérieur et être visible sur Internet, les Archives de l'OMS participent donc à ce mouvement de transparence.

La conceptualisation de leur site web a cependant nécessité de faire face et de répondre à certaines problématiques propres à l'institution : archives confidentielles, fonds non inventoriés, fonds sous embargo, etc. Or nous avons affaire au cas particulier d'une organisation internationale.

"Si les archives des organisations internationales jouissent d'une protection et d'une totale indépendance vis-à-vis des lois nationales, il est du devoir des archivistes internationaux de faire tout leur possible pour respecter les délais de communicabilité institués par les États membres dans leur droit national ainsi que par les autres organisations intergouvernementales." (Becci, 2001 : 9)

En accord avec le Code de déontologie adopté par le Conseil international des archives, l'archiviste a en effet un rôle de conciliateur entre les droits des uns et les besoins des autres (Conseil International des Archives, en ligne). *"Parmi ses devoirs se trouve celui d'influencer les législateurs de manière à empêcher les excès et à préserver les moyens qui lui permettent de jouer son rôle"* (Couture, [et al.], 2003 : 378). Suivant ces principes, RAS a effectivement réglementé l'accès à ses archives en faisant preuve de souplesse. Nous ne sommes pas revenus sur ce règlement d'accès qui nous semblait parfaitement convenable.

Cependant, la réponse à la question "quels fonds présenter sur le site?" s'est révélée plus complexe que prévu. En effet, différentes possibilités s'offraient à nous, mais nous n'étions pas habilités à faire seuls ces choix. Nous pouvions donc tout au plus les influencer.

La première possibilité aurait été de présenter tous les fonds en indiquant pour chacun les restrictions d'accès. Cette option est la plus transparente, si l'on admet que *"les chercheurs et les citoyens ont le droit de connaître l'existence de documents non communicables"* (Ernisse, 1994 : 134). Nous aurions alors présenté l'intégralité de la liste des fonds (cf. Annexe 2) ainsi que les collections spéciales en renvoyant le chercheur au règlement d'accès. Or, lors de notre analyse préalable, nous avons décelé quelques réticences de la part de RAS à publier des informations concernant certains fonds confidentiels. Dans une optique de sensibilisation, nous avons accompagné une liste complète des fonds de commentaires utiles et aussi persuasifs

que possible et l'avions soumise au directeur de Infrastructure et logistique, dont dépend le service Records et Archives. C'était à ce dernier que revenait la décision finale quant aux fonds que l'on pourrait diffuser sur le site web. Selon ses décisions, et pour différentes raisons politiques et de confidentialité, les fonds ARC004, ARC005, ARC008, ARC009, ARC011, ARC013, ARC014, ARC015 et ARC016 ne seront pas mentionnés sur le site de RAS. Ne nous trouvant pas dans une position propre à contester des décisions prises par la hiérarchie, nous nous y sommes conformés.

L'autre possibilité qui s'offrait alors à nous était de ne présenter que les fonds auxquels les Archives donnent accès. Ces derniers sont ouverts au public et ne portent pas à controverse. Il s'agit des fonds ARC001, ARC002, ARC003, ARC006, ARC007, ARC010, ARC012, ARC017, ARC020, ARC022 et des collections spéciales. C'est cette option que nous avons retenue pour l'élaboration de notre site. L'ensemble des fonds présentés permet déjà au visiteur du site d'obtenir un bon aperçu de l'histoire et des activités de l'OMS. Puis, au fil du temps, il sera enrichi par les fonds dont les délais de confidentialité seront levés. Toutefois, il est toujours possible pour le chercheur qui motive expressément sa demande de consulter certains documents dont l'accès est normalement restreint. Les délais de confidentialité de certains fonds strictement fermés au public ne seront néanmoins jamais levés, sauf autorisation exceptionnellement accordée par les unités créatrices des fonds en question, cela en concordance avec le *Règlement d'accès aux Archives de l'OMS* (cf. 2.3.3.3).

Aussi sensibles, mais pour des raisons pratiques cette fois, nous avons présenté les collections spéciales (cf. 4.4.4.2). Celles-ci sont ouvertes au public, mais pas encore inventoriées. Or il est difficile pour un chercheur d'exploiter des documents d'archives s'il ne dispose pas d'instrument de recherche. Ces collections étant un atout promotionnel indéniable, RAS souhaitait les présenter sur son site, mais il devra remédier rapidement à l'absence d'inventaire.

Nous avons donc constaté que, malgré la volonté d'ouverture et nos efforts de sensibilisation, les Archives de l'OMS n'étaient pas encore en mesure de communiquer uniformément tous leurs fonds. L'option adoptée s'adapte à la situation de RAS, qui est encore dans une phase de structuration et de traitement des fonds. Il s'agissait d'un premier pas nécessaire, et l'on peut espérer qu'il y en aura d'autres pour arriver à une véritable transparence.

4.1.3 Bilinguisme

La dernière décision qui restait à prendre avant de se lancer dans la réalisation proprement dite du site concernait le choix des langues pour le site de RAS. L'OMS étant une organisation internationale présente dans le monde entier, son site web est disponible en six langues (arabe, anglais, chinois, espagnol, français et russe). Cependant, il faut savoir que les services internes de traduction de l'OMS ne prennent pas forcément en charge les sites web des unités qui ne collaborent pas directement au niveau sanitaire avec les Bureaux régionaux. Par conséquent, RAS est autonome quant à la gestion de son site et il doit en assumer lui-même la traduction.

Pour le choix des langues, plusieurs paramètres entraient en jeu, l'idéal étant évidemment de publier le site dans les six langues de l'OMS. L'analyse des besoins des utilisateurs a révélé que les échanges avec ces derniers se font principalement en anglais et parfois en français. L'emplacement géographique du siège de l'OMS à Genève, où le français est une langue inévitable, devait aussi être considéré.

D'entente avec les mandants, nous nous sommes donc fixé comme but de publier le site web en bilingue français-anglais, et ce dès son lancement début novembre. Le site a donc été réalisé premièrement en français, puis courant octobre, un budget spécial a été délivré pour financer la traduction professionnelle des pages web en anglais par le service interne de l'OMS. Nous avons ensuite procédé au "clonage" des pages web déjà réalisées en français pour élaborer leur pendant en anglais. Au vu du temps qui nous était alloué, cette publication bilingue constituait déjà une valeur ajoutée certaine. Cependant, afin d'assurer une égalité de traitement pour tous, RAS devrait envisager d'ajouter dans le futur encore d'autres langues. Pour commencer, l'espagnol pourrait être envisagé comme troisième langue du site, un collaborateur hispanophone de RAS étant à même d'assurer la traduction ainsi que la maintenance du site dans cette langue.

4.2 Environnement de travail et collaboration

4.2.1 L'OMS

L'OMS est une organisation internationale qui emploie des personnes dans le monde entier. Au siège central de Genève travaillent plus de deux mille personnes. Le fonctionnement de l'organisation est très hiérarchisé.

En conséquence, afin de collaborer au mieux avec tous les intervenants du projet, nous nous sommes adaptés à ce mode de fonctionnement en nous efforçant de

toujours en référer aux échelons concernés de la hiérarchie et en organisant régulièrement réunions et présentations du site web à chaque étape d'avancement importante.

Outre les relations avec la Bibliothèque et d'épisodiques contacts avec différentes unités ou collaborateurs de l'OMS comme l'Informatique, l'unité *World Health History*, le service de traduction ou le photographe du Centre des Médias, nous avons essentiellement collaboré avec RAS et la *Web Team*.

4.2.2 Le service Records et Archives (RAS)

Par sa position de mandant, le service Records et Archives a bien évidemment été notre principal interlocuteur. La collaboration avec les membres de RAS a été excellente. Nous avons en effet bénéficié d'un soutien permanent et d'un contact privilégié avec notre mandante Marie Villemain, représentante des Archives historiques, tout comme avec Claire Whitfield-Pons, représentante des Records et avec Donna Kynaston, directrice de RAS.

Dès les premiers jours, le service nous a procuré un bureau avec trois postes de travail dans un des bâtiments de l'OMS. Il nous a également donné accès aux principaux locaux de conservation des archives historiques situés dans le même bâtiment.

Ces facilités, ajoutées aux réunions régulières, puis à la relecture et validation des pages web créées, ont grandement contribué à une meilleure qualité finale. En effet, nous avons pu constamment ajuster notre travail aux besoins et impératifs du service et, réciproquement, nous avons toujours pu demander des renseignements aux collaborateurs de RAS. A l'heure du travail en réseau, la réalisation de notre projet nous a montré que la proximité physique et l'implication des différents acteurs d'un projet reste encore le gage d'une collaboration optimale et conséquemment, d'un produit final correspondant aux attentes, ce qui n'aurait peut-être pas été le cas si nous avions travaillé à distance.

4.2.3 La Web Team

Dans ce cadre de la conception et de la réalisation d'un site web pour une unité de l'OMS, la collaboration avec la *Web Team* de l'organisation s'avérait être de la plus haute importance.

En effet, en plus de sa mission principale de gestion, de développement et de maintenance du site web de l'OMS (OMS, en ligne) qui accueille en moyenne 2 millions de visiteurs par mois, la *Web Team* détient l'autorité sur toute création de

pages Internet OMS, produit les normes, standards et instructions en la matière et s'occupe de la formation à *WebIt*, le logiciel de création web qu'utilise l'OMS (cf. 4.3.1).

Concrètement, nous avons suivi un cours de formation sur le logiciel *WebIt*, puis un test d'évaluation qui a permis à la *Web Team* de nous autoriser la création de pages web pour l'OMS. Nous leur avons également fourni le *Design document* (cf. Annexe 10), qui définit les grandes lignes de la structure et du contenu du futur site, ainsi que les diverses responsabilités (validation, développement, maintenance, ...).

Dès le départ, les idées étaient nombreuses pour présenter et mettre en valeur RAS et les documents qu'il conserve. Cependant, les contacts réguliers avec la *Web Team* nous ont bien vite amené à les reformuler ou les abandonner, afin de nous conformer aux règles internes. Ainsi, nous avons dû nous résoudre à renoncer à une présentation et une mise en valeur trop ouvertement esthétique ou innovante des fonds et collections. Si nous n'avons pas pu exploiter toutes les possibilités du web, l'essentiel réside pourtant dans le respect du style et de la charte graphique qui permet une intégration cohérente au sein du site web général de l'OMS.

Finalement, avant sa publication sur le web, la *Web Team* a également dû valider l'ensemble du site réalisé, autant au niveau du fonds que de la forme. Les corrections ont à ce moment été très minimales, car après quelques remises à l'ordre durant la phase de réalisation, nous avons été très attentifs aux directives.

4.3 Outils de travail

4.3.1 WebIt, un content management system

Un *content management system* (CMS) est un programme qui permet à des personnes pas ou peu initiées à la technique du web de créer un site et d'en gérer la mise à jour aisément. S'il existe un grand nombre de CMS avec des caractéristiques très différentes, la plupart comporte les fonctionnalités suivantes (Système de gestion de contenu, en ligne) :

- Séparation du contenu de la mise en forme des documents
- Gestion des flux d'information, du chemin des documents, de la création à la publication
- Travail en réseau, environnement multiutilisateurs

- Constitution des pages en éléments distincts
- Statuts différenciés (administrateurs, éditeurs, utilisateurs, ...)

Au sein de l'OMS, le CMS *WebIt* est géré par la *Web Team* qui en a notamment développé les différents "éléments", blocs de construction d'une page web, ce qui permet une simplicité et une relative uniformité dans la création, la maintenance et la publication des pages sur le site Internet.

L'utilisation d'un tel système comporte plusieurs avantages. D'une part, si l'usage de *WebIt* requiert un certain niveau en matière de création web (aisance avec le navigateur web et les usages généraux des sites web), il ne demande par contre aucune connaissance particulière de HTML, CSS ou de toute autre technologie. Les employés de RAS chargés de la maintenance du site web n'auront donc aucun contact avec le code HTML et pourront agir directement sur les différents éléments des pages de manière intuitive.

D'autre part, le graphisme et l'agencement des pages web du site de RAS n'ont pas été à élaborer, *WebIt* se chargeant respectivement de greffer les contenus créés sur un modèle général préexistant et d'organiser les pages selon l'ordre des éléments choisi par l'utilisateur.

Toutefois, ce cadre imposé dans la création web n'a pas que des avantages. Par définition, un CMS est un système qui restreint les possibilités de création en offrant diverses fonctionnalités préprogrammées, nous n'avons donc pas pu véritablement réaliser toutes les idées de mise en valeur survenues lors des phases de réflexion.

Comme évoqué plus haut, malgré notre connaissance de certaines technologies, la réalisation de quelques-unes des fonctionnalités avancées est revenue d'office à la *Web Team* (formulaire de contact, barre de navigation), tandis que nous avons dû renoncer à d'autres (affichage d'une image aléatoire au moyen d'un JavaScript, galeries d'images en *pop-up*).

Si la *Web Team* a effectivement développé au sein de *WebIt* les "éléments" qui permettent une construction simple et uniforme des sites web de l'OMS, à l'usage, il faut néanmoins relever quelques inconvénients liés à ce logiciel. Premièrement, il n'offre pas d'environnement WYSIWYG (*What you see is what you get*), ce qui diminue passablement sa convivialité. Deuxièmement, il faut avouer que nombre de fonctionnalités manquent ou sont mal conçues. Par exemple, il n'est pas toujours possible de créer un lien depuis une image ou encore la création de tableaux n'est réalisable que par l'importation de tables MS Excel, ce qui empêche d'y insérer tout autre type de données que du texte. La modification du code HTML des pages

concernées nous aurait permis de contourner ces difficultés, mais les règles en vigueur, instaurées par la *Web Team*, nous le proscrivaient.

4.3.2 *Audacity*, traitement des documents sonores

RAS est le dépositaire d'une collection d'interviews d'anciens collaborateurs cadres de l'OMS. Ces documents sonores proviennent d'un projet en cours dénommé *Histoire orale*, initié par l'*Association des anciens employés de l'OMS* et plus particulièrement par une ancienne bibliothécaire de l'OMS, Mme Carole Modis. Une fois réalisées, les interviews audio et les transcriptions sont versées aux Archives. Cette collection est particulière pour le site web, car nous avons décidé, en raison de leur importance historique et pour leur promotion, de proposer en ligne quelques extraits sonores de ces entretiens.

Pour cela, nous avons dû choisir un outil permettant de préparer les documents sonores. Trois critères de sélection ont été pris en compte. Les interviews durant plusieurs heures, l'outil devait d'abord permettre de couper un extrait de l'interview, puis de convertir le format WAV d'origine au format MP3 et finalement, il devait être gratuit.

De nombreux programmes intègrent la fonction couper-coller pour les documents sonores, malheureusement, ils n'autorisent pas toujours l'encodage en MP3 et sont peu souvent gratuits. Le plus grand problème se situe plutôt au niveau de l'incompatibilité entre la gratuité de l'outil et la fonction de l'encodage en MP3, ce dernier étant protégé et ne pouvant légalement pas être utilisé dans un programme libre ("Exporting MP3/OGG Files", en ligne).

Nous avons pourtant trouvé un logiciel gratuit, *Audacity*, permettant de couper un extrait sonore et qui contourne cette contrainte légale sans enfreindre le droit de la propriété intellectuelle. En effet, *Audacity* est un *freeware*⁷, supportant les encodeurs MP3 créés par d'autres logiciels. Il est alors possible de lui greffer la fonction de conversion de format WAV en MP3 provenant d'autres programmes. Il répond donc aux trois critères annoncés et, de plus, s'avère stable et facile d'utilisation. Les documents sonores du site ont été préparés avec ce logiciel.

L'Annexe 12 explique dans le détail de quelle manière se procurer ce *freeware* et comment lui adjoindre l'encodage MP3. Elle décrit également le processus de mise en

⁷ Logiciel mis gratuitement à disposition par son créateur, mais qui est soumis à certaines contraintes quant à sa diffusion ("Graticiel", en ligne)

ligne des documents sonores à l'OMS, différent du processus de création de pages Internet sur *WebIt*.

4.4 Les rubriques en détail

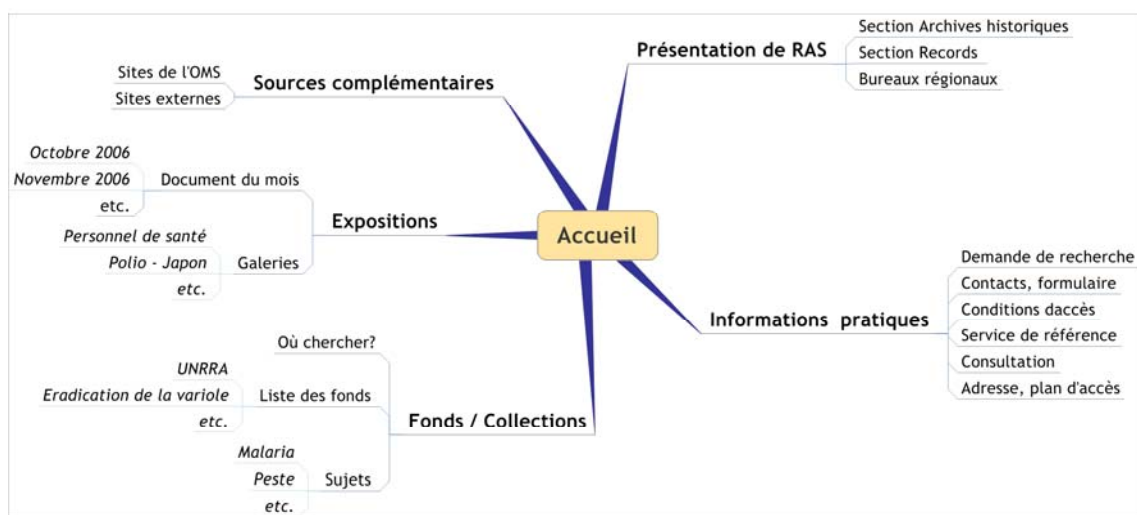
Après avoir mené la réflexion stratégique sur la diffusion et réglé les problématiques spécifiques, en particulier la gestion et canalisation des chercheurs (cf. 4.1.1), et en nous basant sur les fonctions que devait remplir le site (cf. 3.3.3), nous avons pu élaborer sa structure.

Outre la page d'accueil, le site web de RAS se décline en cinq grandes rubriques :

- Présentation
- Informations pratiques
- Fonds/collections
- Expositions
- Sources complémentaires

Ces rubriques sont développées selon le plan de site suivant :

Figure 2
Plan du site web de RAS OMS



Pour suivre la présentation détaillée des rubriques, l'Annexe 14 (un CD-ROM) donne accès au site dans sa version originale. Il est évidemment aussi possible de se rendre directement sur le site web à l'adresse <http://www.who.int/archives>.

4.4.1 Page d'accueil

Par définition, la page d'accueil est en général la première que les internautes verront lors de leur visite du site. Elle se doit donc d'être aussi attrayante et dynamique que possible, en d'autres termes, esthétiquement agréable et changeant dans le temps, afin que les utilisateurs trouvent un intérêt renouvelé lors de leurs visites successives sur le site.

Figure 3
Page d'accueil du site

Source : OMS, Archives de l'OMS, en ligne

Pour ces raisons, nous avons choisi d'utiliser des extraits de la rubrique *Expositions* qui a été spécialement conçue pour apporter périodiquement de nouveaux éléments esthétiquement intéressants. Deux échantillons figurent donc côte à côte au centre de la page et permettent l'accès direct, si l'internaute le souhaite, au *Document du mois* et à *L'Exposition du moment* (cf. 4.4.5).

De cette manière, la page d'accueil satisfait les deux premières fonctions que doit remplir le site web, à savoir offrir à RAS une vitrine sur le web et présenter les fonds de manière attractive pour promouvoir la recherche historique.

Sur la page d'accueil figure également une brève phrase d'introduction à la mission du service menant logiquement l'internaute à la présentation de ce dernier, la première grande rubrique du site.

Dans la capture d'écran ci-dessus, on peut encore relever que, sur la gauche, la barre de menu générale OMS est placée au-dessus de la barre de menu spécifique au site de RAS. Si cette barre de menu se retrouve dans toutes les pages du site, la colonne de droite est placée uniquement sur la page d'accueil et les pages d'ouverture de chaque rubrique. Elle inclut une partie consacrée aux informations sur RAS, soit des liens vers différentes pages utiles tout au long de la navigation, puis une partie gérée par la *Web Team*, développant les informations générales sur l'OMS avec divers liens vers d'autres sites de l'Organisation.

4.4.2 Présentation

La rubrique *Présentation*, comme son nom l'indique, est destinée à remplir la fonction essentielle de présentation des missions, activités et prestations de RAS.

Nous avons logiquement séparé la rubrique en deux pages correspondant aux deux sections du service, les Records et les Archives. Chaque section y bénéficie d'une présentation simple, en liste à puces, des éléments cités ci-dessus, le tout illustré par diverses photographies représentatives du service.

Cette rubrique évoque également, de manière très succincte, les Bureaux régionaux, relais de l'OMS dans différentes régions du monde, qui conservent également beaucoup d'archives concernant leur travail sur le terrain. Si les Bureaux régionaux possèdent effectivement d'intéressants fonds d'archives, les contacts et échanges à ce sujet nous ont montré que, en général, ils n'ont actuellement pas les moyens de traiter ces fonds pour pouvoir les mettre en valeur et en autoriser l'accès. Nous avons donc dû ici nous contenter, d'une part, d'un simple lien vers la page du site OMS général consacrée aux Bureaux régionaux et, d'autre part, de mentionner que, en cas de besoin de documents d'archives des Bureaux régionaux, le service Records et Archives se chargera d'effectuer les contacts.

Figure 4

Page de présentation des Archives historiques

Page d'accueil	Archives de l'OMS
OMS	OMS > Sites OMS > Archives de l'OMS > Présentation
Pays	imprimer
Thèmes de santé	
Publications	
Recherches	
Sites OMS	
Archives de l'OMS	
Présentation	
Informations pratiques	
Fonds/collections	
Expositions	
Sources complémentaires	

Les Archives

Les Archives de l'OMS sont garantes de la mémoire institutionnelle de l'organisation. Elles conservent les documents produits ou reçus par l'OMS dans l'exercice de ses activités. Elles ont pour responsabilité de :

- identifier et préserver les archives ayant une valeur administrative, légale, historique et culturelle
- traiter et conditionner les archives pour assurer leur conservation dans le long terme
- déterminer les délais de conservation en fonction des calendriers
- assurer le transfert des documents lorsque leur phase active est terminée
- conserver et mettre à disposition les documents selon les règles de conservation en vigueur
- assurer la destruction sécurisée des documents obsolètes
- promouvoir la recherche dans les archives, à l'interne et à l'externe
- offrir un service de référence aux chercheurs

[Plus d'information](#)
Voir sous Service de référence



Différents types de documents archivés



Salle de référence historique



Consultation et conseil au chercheur

Source : OMS, Archives de l'OMS, en ligne

4.4.3 Informations pratiques

Cette rubrique contribue à remplir la fonction d'orientation et de canalisation des chercheurs, en particulier en orientant l'utilisateur en lui donnant l'ensemble des informations utiles pour préparer sa venue aux Archives, mais également en filtrant les demandes par le biais du formulaire.

La rubrique est concentrée en une page unique, où est d'abord détaillé le processus de demande de recherche qui inclut le formulaire de contact, seule possibilité donnée aux chercheurs de contacter le service hormis l'adresse postale. Ce formulaire pourra être rempli en ligne, ou éventuellement chargé en PDF, imprimé et envoyé par fax. Après une analyse du formulaire papier actuellement en vigueur, nous avons constaté que tous les champs restaient appropriés et avons décidé de les conserver et de les transposer intégralement dans le formulaire en ligne. Concrètement, lors de l'envoi d'un formulaire, les données seront stockées dans une base de données et une alerte sera transmise par mail aux Archives.

Ensuite sont développées, dans l'ordre, les différentes informations liées aux restrictions d'accès accompagnées du *Règlement d'accès aux Archives de l'OMS* en fichier téléchargeable, les informations consacrées au service de référence, suivies des informations pratiques pour la consultation, telles les heures d'ouverture et les conditions de reproduction. Enfin, cette page indique l'adresse de l'OMS et offre un plan d'accès.

4.4.4 Fonds / Collections

La présentation des fonds et collections est la partie centrale, le "cœur" du site. A cet endroit, les chercheurs peuvent s'informer sur les archives détenues à l'OMS et les possibilités de recherche. En premier lieu y figure la page *Où chercher?*, accessible également depuis la page d'accueil et de toutes les autres rubriques dans la colonne de droite, qui rappelle à l'internaute les spécificités et la distinction nécessaire à faire entre la Bibliothèque de l'OMS, les Records et les Archives (cf. 4.1.1.2).

Ensuite, comme prévu lors de la conception fonctionnelle du site (cf. 3.3.3), cette rubrique propose différents accès aux documents d'archives, soit une présentation par fonds et une présentation par sujets.

4.4.4.1 Présentation par fonds


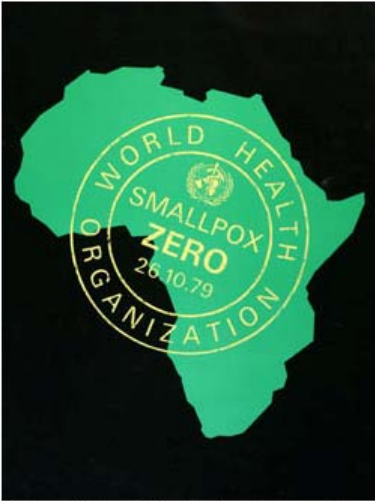
La première option permet au chercheur de se rendre compte de l'ampleur des ressources disponibles grâce à une présentation par fonds. La liste de fonds présentés se veut aussi exhaustive que possible, tout en respectant les restrictions liées aux archives confidentielles (cf. 4.1.2).

Après la première page de la rubrique qui affiche une liste des fonds sous forme de *teaser*⁸, ceux-ci sont décrits un-à-un suivant un modèle identique et dans le respect de la norme ISAD(G). Sur les vingt-six champs répartis en sept zones que compte la norme, douze ont été retenus. La plupart de ces champs ont été sélectionnés d'entente avec les collaborateurs des Archives, principalement pour la valeur informationnelle qu'ils apportent. De plus, il faut rappeler que les fonds n'étant pas tous inventoriés, d'autres champs ont été évincés, car l'information était soit absente soit non vérifiée. Au fur et à mesure de l'avancement dans le traitement et de la meilleure connaissance des fonds, le service pourra décider d'ajouter certains champs s'il y a lieu.

⁸ Élément d'une page web composé d'une image, d'un court texte et d'un lien qui permet d'attirer le visiteur vers une autre page.

Concrètement, dans un premier bloc, une liste à puces donne les informations de base sur le fonds, soit les champs *cote*, *titre*, *dates*, *niveau de description* et *importance matérielle et support*, tous issus de la zone ISAD(G) d'*Identification*. Le second bloc de la liste détaille les champs *accroissements* (zone *Contenu et structure*), *conditions d'accès*, *conditions de reproduction*, *instruments de recherche* (zone *Conditions d'accès et utilisation*) et *règles ou conventions* (zone *Contrôle de description*). Il faut également souligner que le champ *instruments de recherche* est parfois soutenu par la mise à disposition concrète d'un outil de recherche (cf. 4.1.1.1.3). Ensuite, chaque fonds dispose d'un texte, plus ou moins long, développant dans la première partie le champ *histoire administrative* (zone *Contexte*), puis dans la conclusion le champ *contenu* (zone *Contenu et structure*). Hormis ces informations formalisées, une sélection d'images illustre les fonds et les met en valeur (cf. 4.5.2).

Figure 5
Page exemple de présentation d'un fonds

Page d'accueil	Archives de l'OMS	
OMS	OMS > Sites OMS > Archives de l'OMS > Fonds et Collections > Liste des fonds	
Pays	 imprimer	
Thèmes de santé		
Publications		
Recherches	Archives du Programme d'Eradication de la Variole	
Sites OMS	<ul style="list-style-type: none"> • Cote : ARC006 • Titre : Records relating to the Smallpox Eradication Programme • Date(s) : 1948-1987 • Niveau de description : Fonds • Importance matérielle et support : 40 m linéaires, papier 	
Archives de l'OMS	<ul style="list-style-type: none"> • Accroissements : Non • Conditions d'accès : Consultables selon les délais et restrictions en vigueur à l'OMS • Conditions de reproduction : Les archives sont soumises aux droits d'auteur OMS. • Instrument de recherche : Inventaire papier • Règles ou conventions : Notice descriptive conforme à la norme ISAD(G) 	
Présentation	<p>⚡ Inventaire : table des matières - en anglais [pdf 2.20Mb]</p> <p>⚡ La variole comme sujet de recherche</p>	
Informations pratiques	<p>En 1966, la 19e Assemblée mondiale de la Santé demanda au Directeur général de l'OMS de lancer un programme pour l'éradication mondiale de la variole, appelée également petite vérole. Ce programme reste historiquement l'un des grands succès de l'OMS puisqu'en 1980, la 33e Assemblée mondiale de la Santé confirma les conclusions de la Commission mondiale disant que la variole avait été éradiquée à travers le monde et qu'un retour du virus était improbable. Les documents rapportent le travail contre cette endémie qui avait déjà commencé en 1948 et a continué après 1980.</p>	
Fonds/collections	<p>Ce fonds comprend un important volume de correspondance, notes, décisions et discussions, principalement entre l'Unité d'éradication de la variole et les collaborateurs des différents pays, mais aussi avec les autorités nationales en matière de santé, les laboratoires et la profession médicale en général. Ce fonds contient également des documents provenant des bureaux régionaux, des affiches, des photographies et des films documentaires.</p>	
Expositions	<p>Source : Archives of the smallpox eradication programme, a guide and inventory, WHO, Geneva, 1982, 2 vol.</p>	
Sources complémentaires	 <p>Affiche célébrant l'éradication de la variole en 1979</p>	

Source : OMS, Archives de l'OMS, en ligne

4.4.4.2 Les collections spéciales

A côté des fonds d'archives, RAS possède certaines collections dites "spéciales", c'est-à-dire ne résultant pas d'un processus de travail ou ni d'une unité de l'OMS, mais consistant plutôt en un rassemblement de différents documents du même type - timbres, médailles ou documents sonores - comme, par exemple, la collection *Histoire orale* citée précédemment (cf. 4.3.2).

Les collaborateurs des Archives connaissent effectivement le contenu de ces collections, mais celles-ci n'ont pas encore été inventoriées. Leur présentation se fait donc d'une manière moins formelle que celle des fonds, soit un texte incluant une explication du contexte ainsi qu'une description du contenu.

4.4.4.3 Présentation par sujets

Il importait néanmoins de ne pas se restreindre uniquement à une vision des archives par fonds, mais d'adopter également le point de vue d'un chercheur lambda qui privilégiera souvent une approche plus thématique (cf. 4.1.1.1.4).

Nous avons donc sélectionné les thèmes de recherche selon un compromis entre leur abondance dans les fonds d'archives présentés et leur popularité auprès des chercheurs. Ainsi, chaque sujet bénéficie comme les fonds d'archives d'une page qui lui est propre. Dans le détail, outre un accès direct vers la page du site web général de l'OMS liée aux *Thèmes de santé (Health topics)*, qui regroupe les informations officielles de l'Organisation sur le sujet, une page sujet offre un bouquet de liens vers les fonds, voire, si cela est pertinent, des liens vers quelques sources externes. Pour le sujet *Peste* par exemple, un lien est disponible vers les ouvrages sur le sujet numérisés par la Bibliothèque de l'OMS et disponibles sur son site web.

Si nous avons réalisé neuf sujets pour le lancement du site, l'objectif est d'augmenter leur nombre au fil du temps, en fonction notamment de l'évolution des demandes de chercheurs ou de l'actualité de l'OMS, afin de s'adapter et de s'efforcer de répondre toujours mieux aux besoins d'information des chercheurs.

4.4.5 Expositions

Afin de répondre à la fonction de promotion des fonds de RAS par une présentation attractive et une mise en valeur des documents, nous avons développé au sein de cette rubrique deux outils, les *Galleries* et le *Document du mois*, permettant de mettre en avant une sélection de documents particulièrement intéressants selon différents critères établis par nos soins (cf. 4.5.2).

Figure 6

Première page de la galerie "Le personnel de santé dans les années 50"

Page d'accueil	Archives de l'OMS									
OMS	 imprimer									
Pays										
Thèmes de santé	Les travailleurs de la santé dans les années 50: Page précédente 1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 6 , 7									
Publications	Un médecin de campagne au Bénin									
Recherches	La vie quotidienne d'un médecin africain : Le Dr. Clovis Akindes de Porto Novo (Bénin) a été formé, comme beaucoup de ses collègues africains, à l'école de médecine de Dakar. Ayant principalement travaillé pour des services qui organisaient des campagnes de lutte contre les maladies épidémiques de grande envergure, il s'intéressait plus particulièrement au paludisme. Au cours de ses tournées quotidiennes, le Dr. Akindes soignait également des maladies et des blessures de toute sorte.									
Sites OMS										
Archives OMS										
Présentation										
Informations pratiques										
Fonds/collections	Photographe : P. Almasy Date : 1959 Copyright : WHO									
Expositions										
Sources complémentaires	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Table des matières</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. Introduction</td></tr> <tr><td>2. Un médecin de campagne au Bénin</td></tr> <tr><td>3. Des infirmières au Pérou</td></tr> <tr><td>4. Des ophtalmologistes en Egypte</td></tr> <tr><td>5. Des physiothérapeutes dans des centres de réadaptation en Espagne</td></tr> <tr><td>6. Des chirurgiens et des anesthésistes en Inde, en Roumanie et à Ceylan</td></tr> <tr><td>7. Des sages-femmes aux Philippines</td></tr> </tbody> </table>		Table des matières	1. Introduction	2. Un médecin de campagne au Bénin	3. Des infirmières au Pérou	4. Des ophtalmologistes en Egypte	5. Des physiothérapeutes dans des centres de réadaptation en Espagne	6. Des chirurgiens et des anesthésistes en Inde, en Roumanie et à Ceylan	7. Des sages-femmes aux Philippines
Table des matières										
1. Introduction										
2. Un médecin de campagne au Bénin										
3. Des infirmières au Pérou										
4. Des ophtalmologistes en Egypte										
5. Des physiothérapeutes dans des centres de réadaptation en Espagne										
6. Des chirurgiens et des anesthésistes en Inde, en Roumanie et à Ceylan										
7. Des sages-femmes aux Philippines										



Dr Akindes dans sa maison de Porto Novo avec ses enfants.



Après chaque visite, le Dr Akindes se lave les mains.



Premiers soins donnés à une femme qui vient de se blesser.



Quand un village ne possède pas de dispensaire, le patient est examiné sur un banc.

Source : OMS, Archives de l'OMS, en ligne

Périodiquement, notamment lors de l'*Assemblée mondiale de la Santé (World Health Assembly)* annuelle, le service d'Archives de l'OMS crée une galerie photographique - dont les clichés sont pour la plupart extraits du riche fonds d'archives photographiques - pour être exposée dans le bâtiment du siège. Chaque galerie photographique "physique" devra donc être suivie de sa mise en ligne, accompagnée des textes de légende complets. Lors de la création et mise en ligne d'une nouvelle galerie qui prendra la place et le titre de *L'exposition du moment*, l'avant-dernière galerie sera simplement transférée dans les galeries courantes qui restent accessibles. Ainsi, cette façon de procéder rentabilise et pérennise le travail de création physique déjà réalisé, tout en minimisant le travail supplémentaire de mise en ligne.

Quant au *Document du mois*, il présente mensuellement un nouveau document d'archive particulier, photographie ou document écrit, accompagné d'une explication de son contexte et d'une possibilité de visualisation agrandie du document. L'intérêt de cet outil est avant tout d'attirer l'internaute vers des fonds d'archives, particulièrement certains fonds peu connus ou consultés, par la mise en évidence d'un document spécialement intéressant en tant qu'unité extraite du dit fonds.

Finalement au moment du lancement du site, nous avons réalisé trois documents du mois et quatre galeries sur la base d'expositions présentées antérieurement dans les bâtiments de l'OMS.

Ces deux outils servent donc non seulement à présenter des documents de manière esthétique et à promouvoir les fonds, mais ils permettent également le renouvellement et le dynamisme du site web, le tout sans engendrer un surcroît de travail excessif pour les collaborateurs de RAS en charge de la maintenance du site. Leur présence sous forme d'échantillons *teasers* sur la page d'accueil du site, garantit un intérêt sans cesse renouvelé pour le visiteur du site.

4.4.6 Sources complémentaires

Bien que les pages consacrées aux sujets de recherche y participent déjà, la rubrique *Sources complémentaires* a été constituée spécialement pour répondre à la dernière fonction que devait remplir le site, à savoir fournir à l'utilisateur les sources complémentaires lui permettant de continuer ses recherches, au cas où il ne trouverait pas tout ce qui correspond à ses attentes sur le site de RAS.

Cette page consiste donc en une liste de liens vers d'autres sites, internes à l'OMS ou externes. Dans la logique de la collaboration avec la Bibliothèque, ce service est le premier cité dans la liste des liens internes. Il est suivi par les liens vers la bibliothèque

virtuelle *Global Health Library* et vers le projet *Global Health Histories*. Suivent nombre de liens externes vers des sites d'organisations collaborant étroitement avec l'OMS ou vers des sites d'Archives et de Bibliothèques oeuvrant dans le domaine de la médecine ou de l'histoire de la médecine. En particulier, un répertoire mondial des collections de l'histoire de la médecine constitué par la *National Library of Medicine* (National Library of Medicine, en ligne), est rendu disponible, ce qui permet au visiteur d'atteindre de nombreuses sources complémentaires.

Ces sources ont été sélectionnées en fonction de leur fiabilité et de leur lien direct avec les Archives de l'OMS. Le bouquet de liens présentés constitue une première version, valable au moment du lancement du site web, mais il est évidemment appelé à évoluer, notamment en fonction des collaborations futures avec d'autres institutions (cf. 5.4).

Ces différentes rubriques remplissent chacune des fonctions différentes. Pourtant, il ne faut pas oublier qu'elles forment un tout, le site web, et qu'à ce titre, elles doivent correspondre les unes aux autres. Pour ce faire, un bon nombre de pratiques a dû être observé pour que les différentes pages s'enchaînent de manière intuitive et permettent à l'utilisateur de s'y repérer, tant au niveau du contenu que de la forme.

4.5 Normalisation

4.5.1 Observation des recommandations

Tout au long du travail de réalisation, nous nous sommes efforcés d'observer les recommandations générales concernant le contenu éditorial d'un site web. Celles-ci sont émises, d'une part par le World Wide Web Consortium (World Wide Web Consortium, en ligne) et la *Web Team* de l'OMS, et d'autre part, par la littérature spécialisée. Nous avons aussi observé les principes émis par un Groupe de Travail de Minerva qui s'est attaché à identifier les besoins des utilisateurs, les contenus et les critères de qualité pour les sites Internet culturels (Minerva, en ligne). Plus ou moins contraignantes, ces recommandations concernent notamment :

- le contenu textuel, qui doit être bref, synthétique et clair pour permettre au visiteur de trouver et de lire l'information recherchée rapidement
- le vocabulaire utilisé, qui est en partie contrôlé sur tous les sites de l'OMS
- la présentation physique de l'information, qui doit être aérée, lisible et bien hiérarchisée pour permettre de trouver l'information souhaitée par un survol rapide de la page

- les images, qui doivent servir le contenu textuel et être accompagnées d'un texte alternatif destiné aux personnes qui ne seraient pas en mesure de les visualiser
- l'usage de mots-clés indexant les pages du site et permettant un bon référencement du site dans les moteurs de recherche sur Internet

Il s'agissait d'intégrer de manière intuitive les informations au design du site et donc d'exploiter au maximum les différentes possibilités offertes par *WebIt* : hiérarchisation de l'information par différents niveaux de titres, usage de *teaser*, etc.

Ces différentes recommandations nous ont contraints à effectuer un travail de structure et de synthétisation des informations. Cette étape s'est cependant révélée décisive car elle a permis d'aboutir sans trop de détours à un résultat satisfaisant aux exigences tant au niveau du fond que de la forme.

4.5.2 Usage des illustrations

Présenter le service Records et Archives et ses fonds de manière attrayante faisant partie des fonctions du site, le recours à des illustrations était évident. Dans une optique de présentation illustrée et de galeries photographiques, il s'agissait de déterminer des critères de sélection des documents utilisés. Les critères que nous nous étions fixés étaient les suivants : la représentativité du sujet (pertinence), la qualité visuelle (esthétique, lisibilité, singularité), l'intérêt du contenu informationnel et le rapport à une réussite de l'OMS. Cependant, au moment de la sélection des illustrations pour les insérer dans les pages créées, nous n'avions en général pas un vaste choix de matériel qui y répondait véritablement. Nous nous sommes donc finalement le plus souvent servi des seuls documents visuellement exploitables et représentatifs de l'information adjacente. Nous avons en outre complété les images scannées par des photographies lorsque le sujet s'y prêtait.

4.5.3 Uniformisation et standardisation

Dès l'amorce de la phase de réalisation du site web, nous avons mis en place certaines règles de travail sur *WebIt*, soit des procédures standard à respecter. Elles concernaient l'organisation physique des éléments dans *WebIt*, l'organisation logique des pages et dernièrement, le contenu informationnel du site. L'ensemble de ces procédures nous a permis de travailler indépendamment les uns des autres tout en assurant une cohérence interne au site.

Au niveau de la structure physique, c'est-à-dire l'organisation des fichiers au sein du logiciel de travail, nous avons suivi des règles de dénomination des pages de notre site

et des images utilisées. Cela était d'autant plus important que l'on avait affaire à un CMS, où les fichiers (pages du site), les images et les documents PDF sont stockés dans une base de données ne permettant qu'une recherche par nom d'élément. Cet aspect de l'uniformisation du travail devra être enseigné et suivi par les personnes qui seront chargées de la maintenance et de la mise à jour du site (cf. 5.3).

Concernant la logique interne, nous avons établi des modèles de page afin de créer une unité visuelle au sein du site. Cette uniformisation concerne la mise en page générale des pages, l'emplacement des images, leur légende, leur taille, etc. Ces modèles ont cependant été appliqués avec souplesse et ont été adaptés à chaque page. Par le processus de clonage des pages déjà existantes proposé par *WebIt*, le travail de création de nouvelles pages sera grandement simplifié et les modèles de pages standards établis seront respectés.

Le contenu informationnel du site devait lui aussi faire l'objet de règles explicites. C'est à ce niveau que la cohérence a été la plus difficile à instaurer, chacun ayant sa façon d'écrire et ses habitudes de mise en forme. Il était donc important de fixer des principes concernant notamment l'usage des majuscules, de la ponctuation, de certains noms et expressions. Chaque élément de contenu du site a ainsi été réfléchi, fait l'objet d'un débat s'il était problématique, puis d'une validation par les collaborateurs de RAS.

Ce souci d'uniformisation a même conduit à la remise en question de certains noms et cotes attribués aux fonds de RAS. Nous avons induit RAS à mener des recherches approfondies non effectuées jusque-là. Celles-ci ont permis de restructurer certains éléments de description, d'officialiser la présence de quelques collections et d'en renommer d'autres. Cet élan de diffusion n'a donc pas été sans conséquences pour RAS. Pour proposer des descriptions uniformes des fonds sur le site, les informations existantes ont dû être vérifiées et complétées.

* * *

Cette phase de réalisation concrétisait la stratégie de diffusion proposée en offrant à RAS une vitrine sur le web. A ce stade, il ne faut pourtant pas oublier que la création d'un site web n'est pas une fin en soi. Une fois mis en ligne, le site web est un produit qui doit se faire connaître et s'efforcer d'évoluer constamment.

5. Promotion, maintenance et développement

La réalisation complète du site web de RAS étant achevée, il devra à présent s'inscrire dans la durée. Pour assurer son succès dès le lancement, nous avons suggéré quelques principes promotionnels à appliquer. Puis, afin de garantir un contenu à jour et évolutif, nous avons planifié sa maintenance générale et proposé des pistes de développement pour le futur.

5.1 Promotion du site

Après la définition d'un public cible, la promotion d'un nouveau produit s'effectue principalement en trois phases qui consistent premièrement à faire connaître ce produit, puis à inciter le public à le découvrir et à s'en servir, et finalement à maintenir le contact entre le produit et le public. Pour ces trois étapes, nous proposons quelques options adaptées spécifiquement au site et à la situation de RAS.

Concernant le public cible, rappelons que le site web s'adresse principalement à deux entités distinctes : le public "habituel" de RAS, majoritairement constitué d'historiens et d'historiens de la médecine et, dans une optique de diversification, un public plus large (cf. 2.3.3). Le site s'adresse à ces deux entités en proposant d'une part, des informations précises sur les fonds destinées aux chercheurs "qualifiés", et d'autre part, un niveau d'information plus basique pour présenter la diversité des archives de manière plus accessible.

5.1.1 Faire connaître le site

Il s'agit donc en premier lieu d'assurer une bonne promotion du site dès son lancement, en le faisant connaître et en y amenant des visiteurs. Cette première phase consiste principalement à rendre visible le site au moyen de liens et de présentations.

Pour attirer un large public de l'extérieur, nous proposons donc d'établir un contact avec les institutions que nous avons cité en lien sur le site de RAS, afin qu'elles établissent la réciprocité. Il s'agit des sites et institutions suivants :

- Répertoire des collections d'histoire de la médecine (National Library of Medicine, en ligne)

Ce répertoire propose une liste complète des collections de médecine conservées dans différentes institutions. Il s'agira de les encourager à actualiser les informations qu'ils proposent sur les Archives de l'OMS et à ne plus proposer de contact e-mail direct afin de ne pas nuire au processus de canalisation des chercheurs mis en place.

- National Library of Medicine - History of Medicine (ibid.)

La *National Library of Medicine* est la plus grande bibliothèque médicale au monde. Elle collecte des documents sur tous les domaines de la biomédecine et de la santé. Elle détient également une des plus prestigieuses collections sur l'histoire de la médecine. Il s'agirait de proposer d'inclure un lien vers le site de RAS, dans sa section *History of Medicine > Further Resources in History of Medicine > Web Resources in the History of Medicine (Non-NLM) > Library & Archival Collections*.

- Archives de la Société des Nations (ONUG, en ligne)

Les Archives de l'OMS possèdent des copies sous forme de microfiches des archives de l'Organisation d'Hygiène de la SDN, alors que les Archives de la Société des Nations (SDN), quant à elles, détiennent les originaux. Même si celles-ci ne proposent actuellement des liens externes qu'à partir de leurs archives photographiques, il serait souhaitable qu'elles placent un lien vers le site de RAS dans la rubrique *League of Nations Photos Online > Reference Source > Other sites > Library and Archives*.

- Archives de l'Organisation des Nations Unies (United Nations, en ligne)

Les Archives de l'Organisation des Nations Unies détiennent les originaux des Archives de l'Administration des Nations Unies pour le Secours et la Réhabilitation (UNRRA), fonds dont les Archives de l'OMS possèdent des copies sur microfiches. Elles ne proposent actuellement pas de liste de sources complémentaires sur leur site, mais RAS pourrait les approcher et le leur proposer.

- *Wellcome Library* (Wellcome Trust, en ligne)

La bibliothèque du *Wellcome Trust* possède une très riche collection de manuscrits, de livres, d'archives, de films et de peintures sur l'histoire de la médecine. Il s'agirait de proposer d'inclure un lien vers le site de RAS dans la rubrique *Electronic resources > Internet resources > Libraries, universities and archives*.

- Guide des archives des organisations internationales (UNESCO, en ligne)

Ce guide n'est pas cité en source complémentaire sur notre site en raison de l'obsolescence constatée de certaines informations qu'il contient. Nous recommandons tout de même à RAS d'y faire actualiser les données qui le concernent, en particulier d'enlever l'adresse e-mail qu'il mentionne et de la remplacer par un lien vers le nouveau site.

La visibilité de RAS sur les sites de ces institutions permettrait de toucher un public déjà spécialisé, assez proche de l'actuel. Outre les liens proposés, il serait intéressant

de diffuser l'information auprès de communautés professionnelles susceptibles d'être concernées, comme par exemple la Société Française d'Histoire de la Médecine (Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine, en ligne) ou l'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) de Lausanne (Centre Hospitalier Universitaire de Lausanne, en ligne).

Dans cette même optique, on peut encore citer la bibliothèque qui sera amenée à jouer un rôle-clé dans la promotion du site de RAS.

- Bibliothèque de l'OMS

Précédemment décrite, elle a fait l'objet de recommandations spéciales de notre part (cf. 4.1.1.3.2). Il s'agira donc de les appliquer, notamment en supprimant l'adresse e-mail des Archives et en la remplaçant par des liens vers le site de RAS.

Il est aussi important de rendre bien visible le site de RAS au sein du site général de l'OMS (OMS, en ligne). Concrètement, il figurera automatiquement sous *Archives de l'OMS* dans la liste alphabétique des sites OMS, toujours présente dans la barre de navigation de gauche. Il serait aussi utile de mettre un lien vers le site des Archives dans la section *Histoire* de la page *About OMS*, qui comprend déjà un lien vers la Constitution de l'OMS et les ressources historiques de la Bibliothèque.

Par ailleurs, comme les employés de RAS l'ont judicieusement remarqué, un lien vers le site de RAS pourrait accompagner la signature de leurs e-mails, avec par exemple la mention "Nouveau site web". A la manière d'une carte de visite, cela leur permettra de véhiculer l'information sans effort particulier.

Pour faire connaître le nouveau site des Archives au personnel de l'OMS, nous pensons aussi annoncer son lancement grâce au *WHO announcement & events : today's announcements*, e-mail envoyé quotidiennement à tout le personnel de l'OMS. La marche à suivre est simple et toutes les unités peuvent y contribuer via l'Intranet.

Nous avons jugé intéressant que RAS fasse part de son effort de diffusion aux professionnels du domaine de l'information documentaire. Un message à leur intention via les listes de diffusions professionnelles permettrait non seulement de les informer du lancement du site web des Archives de l'OMS, mais également de lancer un appel à en faire mention sur leurs propres sites. Ainsi, au vu du caractère international de la mission de l'OMS, il serait approprié d'annoncer le site sur des listes de diffusion à caractère global :

- ICA-L, liste de diffusion du Conseil international des Archives (Conseil international des Archives, en ligne)

- IFLA-L, liste de discussion générale de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions, en ligne)

D'autres institutions dans le domaine de la médecine et de l'histoire de la médecine pourraient aussi faire part directement à leurs usagers ou via leurs sites Internet de la présence de RAS sur le web. Les listes suivantes sont donc également pertinentes:

- EAHIL-L, liste de diffusion des membres de l'EAHIL (European Association for Health Information and Libraries, en ligne)
- Bibliosanté, liste de diffusion destinée aux bibliothécaires / documentalistes francophones du domaine de la santé (CHU Hôpitaux de Rouen, en ligne)

Il serait également possible d'annoncer la publication du site sur les différentes listes de diffusion listées dans le *Répertoire de listes à destination des bibliothécaires médicaux* (ibid.).

Le site étant bilingue français-anglais et les listes globales citées plus haut atteignant le monde anglophone, nous conseillons de diffuser une annonce également dans le monde professionnel français par les listes et forums de diffusion suivants :

- Swiss-lib, liste de diffusion de la communauté suisse des professionnels de l'information et de la documentation (Haute École de Gestion de Genève, en ligne)
- Biblio-fr, liste de diffusion à destination des bibliothécaires francophones (Comité Réseau des Universités, en ligne)
- Archives-fr, forum de l'Association des archivistes français (Association des archivistes français, en ligne)

Finalement, le bouche à oreille fonctionnant très bien dans le domaine des Archives, il serait très utile de reprendre contact avec les chercheurs des deux dernières années et de leur faire connaître l'existence du nouveau site.

5.1.2 Inciter le public à s'en servir

La première phase, qui permettait d'attirer le public sur le site, devrait être directement suivie de la seconde, qui consiste à l'inciter à le découvrir plus en détail. Pour cela, il s'agit de démontrer aux utilisateurs potentiels l'intérêt des outils et services proposés et quels avantages ils peuvent en tirer. Dans le cas du site de RAS, trois acteurs principaux assumeront cette phase de "séduction" des utilisateurs : le site lui-même, les collaborateurs de RAS et les collaborateurs de la Bibliothèque.

En concevant le site de RAS, nous nous sommes efforcés de le rendre à la fois attractif et utile en proposant différents niveaux de lecture ainsi que la possibilité d'en savoir

plus sur la façon dont s'effectue une recherche dans le cadre des fonds historiques de l'OMS. L'intérêt du site est donc implicitement suggéré dans son contenu.

De plus, nous comptons sur les collaborateurs de RAS pour assurer l'attractivité et l'évolution du site sur le moyen et le long terme. Il s'agira pour eux d'appliquer le processus de gestion des chercheurs mis en place et de garantir un traitement de qualité aux demandes de recherche/renseignement reçues. Ils pourront entre autres indiquer aux chercheurs les pages du site qui les intéressent particulièrement.

Enfin, par leurs fréquents contacts avec les chercheurs, les collaborateurs de la Bibliothèque ont également un rôle important à jouer. Nous les incitons à encourager le public à se servir du site web de RAS et à le recommander à toute personne susceptible de s'y intéresser.

5.1.3 Fidéliser le public

Cette dernière phase a pour but de maintenir le contact entre RAS et les utilisateurs "acquis". En renouvelant fréquemment certains éléments du site, elle vise à inciter les chercheurs à y revenir régulièrement. Actuellement, la rubrique *Expositions*, qui propose un *Document du mois* et des *Galleries*, permet de proposer régulièrement des documents originaux inédits et ainsi de créer le renouvellement attendu par les visiteurs. Il s'agira pourtant de faire évoluer le site au gré du développement du service et des besoins des utilisateurs.

5.2 Contrôle de la qualité du service

"La recherche de la notoriété et de la visibilité suggère de mesurer et d'évaluer la diffusion des archives" (Couture [et al.], 2003 : 414). A ce titre, la diffusion devrait faire l'objet d'un contrôle de la qualité des services basé sur des informations recueillies auprès des utilisateurs. Dans le cas de RAS, différents outils sont envisageables pour évaluer l'utilisation du site web. Leur mise en œuvre étant relativement simple, nous en recommandons trois : le test par les utilisateurs, le questionnaire de satisfaction et les statistiques d'utilisation du site.

Le test par des utilisateurs guidés par une grille d'analyse permet surtout de s'assurer de la bonne ergonomie du site. L'accent est principalement mis sur la navigation et le repérage de l'information dans le site (Weisen, 2005 : 2). Nous pouvons conseiller à RAS de s'inspirer de deux grilles d'évaluations de sites provenant de la littérature spécialisée (Hamel, 1998-1999 et Rouleau, Turner, 2003). Dans le cas de RAS, il conviendrait de faire tester le site par des représentants des deux types de public cible,

les chercheurs familiers de la recherche en archives et le grand public. En effet, même s'ils n'ont pas les mêmes attentes, tous doivent être satisfaits et trouver ce qu'ils cherchent. Les résultats de ce test devraient bien sûr être pris en compte pour faire évoluer le site en le rendant toujours plus accessible et adapté aux besoins des internautes.

Nous recommandons également à RAS de mettre en place un questionnaire de satisfaction destiné plus spécifiquement aux chercheurs après leur venue aux Archives. Il s'agirait dans l'idéal de prendre en compte les différents aspects de la diffusion, du service de référence au site web, en passant par les conditions de consultation. Les chercheurs effectifs seraient ainsi en mesure de faire part de leurs éventuelles réactions et suggestions. Les appréciations recueillies permettraient de percevoir au mieux les besoins prioritaires des chercheurs vis-à-vis du service et du site web. Des exemples de critères d'évaluation et de questionnaires sont proposés dans le manuel de Mary Jo Pugh (Pugh, 1992 : 93-104).

Enfin, les statistiques sont un autre outil utile pour faire évoluer le site web. Elles sont à utiliser avec précaution, mais permettent de se faire une bonne idée du nombre de visites, des pages les plus consultées, du cheminement de l'utilisateur, etc. RAS bénéficiant de l'environnement *WebIt*, des statistiques précises sont automatiquement générées. Il lui sera alors possible de consulter les rapports statistiques d'utilisation de son site via l'Intranet de l'Organisation. Ces derniers sont établis tous les jours et différentes options de résultats sont accessibles : par référence (indique comment les internautes sont arrivés sur le site), par pages (indique les pages les plus visitées du site), par visiteur (indique le nombre de visiteurs du site) et par navigation (indique comment les utilisateurs naviguent sur le site, où ils vont et comment ils s'y rendent). La prise en considération de l'ensemble de ces données permettrait d'améliorer le site en fonction des déficiences observées. Pour cela, l'annexe 13 décrit de quelle manière accéder à ces statistiques.

5.3 Tâches périodiques et ponctuelles à effectuer

La création d'un site web est en soi une lourde tâche, mais il ne faut en aucun cas s'en tenir là et négliger sa maintenance. Il s'agit de prévoir les ressources suffisantes pour continuer à assurer le meilleur service possible et évoluer avec le temps. Nous conseillons donc à RAS de désigner une personne responsable du site, qui supervisera la maintenance et les développements futurs. Cette personne devra bien entendu avoir suivi le cours de formation interne et passé le test d'évaluation sur le logiciel *WebIt*.

Les principales tâches à effectuer périodiquement sont la mise à jour mensuelle de la rubrique *Document du mois*, la transposition des expositions physiques dans le site web et la mise à jour des informations soumises à modification. A ces tâches s'ajouteront ponctuellement celles relatives à l'enrichissement souhaitable de la rubrique *Fonds et Collections*, avec notamment les ajouts ponctuels de nouveaux fonds une fois leur traitement achevé ou le délai de confidentialité levé, ainsi que de nouveaux sujets en fonction des demandes de recherche et des événements de l'actualité de l'OMS.

Pour faciliter ces différentes tâches, nous avons élaboré un petit guide de maintenance et développement du site, qui indique les procédures de maintenance et les conventions que nous avons mises en place et suivies lors de l'élaboration du site (cf. Annexe 13). Dans sa première partie présentée sous la forme d'un tableau, le guide décrit les procédures de maintenance et de développement pour chaque rubrique en indiquant la périodicité et le temps moyen pour chaque action recommandée. La seconde partie rassemble les conventions à observer lors de la création de nouveaux documents et médias. Il s'agit d'aspects techniques que nous nous sommes efforcés d'uniformiser : titres des documents, taille des images, etc.

Ce guide est volontairement non exhaustif, car la *Web Team* propose déjà des informations très utiles et bien organisées sur son site Intranet. Elles abordent autant les aspects de contenu éditorial que de réalisation technique. De plus, les pistes d'évolution sont nombreuses, et il s'agira comme suggéré, de les inclure dans les activités de maintenance et de développement. A cet effet, certaines sont déjà mentionnées dans le guide.

5.4 Axes de développements possibles du site

Une fois créé, un site web est amené à évoluer régulièrement afin d'être toujours en phase avec son environnement, en particulier son public et les nouvelles technologies. Afin de garantir que cette évolution s'opère en harmonie avec la stratégie mise en place, nous proposons un certain nombre d'axes de développement pour le site de RAS. Ceux-ci s'ajoutent à la mise à jour des *Document du mois* et *Galleries* assurant déjà un certain renouvellement régulier du site.

5.4.1 Uniformisation du niveau d'information

A court terme, nous encourageons RAS à uniformiser le niveau d'information disponible sur le site. En effet, nous n'avons pas pu fournir d'instrument de recherche

pour tous les fonds (cf. 4.1.1.1). La priorité est donc de compléter les informations existantes par des instruments de recherche pour les trois fonds inventoriés dans *LLRS* et *Cardbox* qui n'en bénéficient pas encore sur le site (ARC007, ARC017 et ARC022). Il pourrait s'agir dans un premier temps de documents PDF contenant une table des matières ou un index des inventaires, ces informations ayant été extraites des bases de données et remises en forme. Le but est de fournir un instrument de recherche, même sommaire, pour chacun des fonds présentés et, ainsi, de disposer d'un niveau d'information uniforme pour tous les fonds présentés.

5.4.2 Description des collections spéciales

Dans cette même optique, les descriptions des *Collections spéciales* devront être complétées à moyen terme. Une fois inventoriée, il s'agira de fournir pour chacune d'entre elles, un instrument de recherche et d'en affiner autant que possible la description. Cela constituera une valeur ajoutée importante, ces collections permettant d'attirer un public nouveau aux Archives.

5.4.3 Elaboration d'une Foire aux Questions

Bien référencé et accessible sur Internet, le site de RAS va certainement profondément modifier le processus de travail des archivistes, qui seront amenés à répondre au mieux aux demandes qui leur parviendront. En cas d'interrogations récurrentes, il devra être envisagé de compléter les informations disponibles sur le site ou d'élaborer une Foire aux Questions compilant les questions fréquemment posées.

5.4.4 Collaborations

Il serait utile que les services d'Archives des Bureaux régionaux soient mieux représentés sur le site. Pour cela, bien qu'elle n'ait pas été très fructueuse lors de notre travail, leur collaboration serait nécessaire. Il s'agirait donc dans un premier temps de les sensibiliser à la question de la diffusion de leurs archives et à l'intérêt d'être présentés sur le site de RAS. En parallèle, la collaboration avec d'autres institutions (services d'Archives, bibliothèques, etc.) devra être toujours dûment représentée au sein de la liste de liens de la rubrique *Sources complémentaires* (cf. 4.4.6). Un effort particulier devrait donc être fait sur la mise à jour des liens existants et sur l'accroissement de leur nombre.

5.4.5 Développement de la présence des Records

Un autre point susceptible d'être développé est la présence de la section Records sur le site. Nous avons réalisé ce qu'elle souhaitait, à savoir une présentation de ses activités au sein de l'OMS. Cependant, au vu de l'intérêt de certains professionnels de l'information documentaire pour le système exemplaire de gestion des archives courantes que la section a mis en place, il serait intéressant de l'exposer plus amplement en s'adressant plus spécifiquement à ces spécialistes. Il s'agirait au préalable d'étudier l'intérêt d'une telle démarche tant pour RAS que pour ce nouveau public cible.

5.4.6 Accès à une base de données de recherche

A plus long terme et suivant l'évolution des outils de gestion de RAS, une interface entre la base de donnée de travail et le site permettant aux utilisateurs d'effectuer leurs recherches à distance devra être envisagée. Nous avons vu à quel point le public, spécialisé et le plus souvent venant de l'étranger, serait demandeur d'un tel service. Il serait judicieux de profiter de la publication du site web pour sensibiliser la hiérarchie à l'importance pour un service d'archives d'offrir aux chercheurs une possibilité de recherche en ligne dans les inventaires, en particulier pour les archives d'une organisation internationale. L'analyse entamée par nos soins pourrait être poursuivie afin d'en dégager les coûts et les bénéfices pour le service et peut-être, de permettre de débloquer un budget pour ce projet ou tout au moins, d'annoncer l'intention des archivistes auprès des instances décisionnelles (cf. 4.1.1.1.2).

* * *

Comme nous l'avons constaté, les axes de développements du site sont multiples et nous n'avons évoqué ici que ceux découlant directement du projet réalisé. Il est évident qu'un travail de réévaluation devra être accompli périodiquement par les collaborateurs de RAS, afin de toujours répondre au mieux aux besoins des utilisateurs. Le site étant à présent fonctionnel, nous pouvons apprécier les résultats obtenus et tirer les conclusions de l'accomplissement de notre mandat en relation avec les objectifs que nous nous étions fixés.

Conclusion

Le site web de RAS a été mis en ligne le 3 novembre 2006, dans un contexte particulier pour l'Organisation mondiale de la Santé, à savoir l'élection de son nouveau Directeur général⁹. Le Dr Margaret Chan a été élue le 9 novembre 2006, sept jours après la publication du site de RAS. Sélectionné par la *Web Team* pour sa valeur historique et son intérêt général, il a été mis en évidence sur la page d'accueil du site général de l'OMS durant le processus d'élection, bénéficiant d'un effort particulier de promotion.

S'il nous est encore difficile au moment où nous écrivons ces lignes de considérer l'outil créé et l'ensemble du projet avec recul, nous pouvons affirmer en être globalement contents et estimons avoir pleinement atteint nos objectifs et répondu aux besoins. Plus important encore, la satisfaction de nos mandants et de l'ensemble des collaborateurs de RAS face à leur site web, à la fois vitrine, carte de visite et guide du chercheur, nous conforte dans notre position. Ce site web constitue un premier pas marquant la volonté d'ouverture des Archives de l'OMS, qui devront à présent en assurer l'évolution en accord avec la stratégie de diffusion proposée.

En ce qui concerne la collaboration du groupe, nous relèverons essentiellement ses capacités conjointes d'adaptation et de relative autonomie au sein de l'environnement de travail spécifique d'une institution aussi importante et hiérarchisée que l'OMS, sans oublier bien sûr la richesse d'une telle expérience de travail. Finalement, nous tenons encore à souligner que l'implication et le soutien de nos mandants nous ont non seulement grandement facilité la tâche, mais également encouragé et motivé tout au long du projet.

⁹ Le dernier Directeur-général de l'OMS, le Dr LEE Jong-Wook, est décédé subitement le 22 mai 2006.

Bibliographie

Site de RAS, objet du mandat

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Archives de l'OMS* [en ligne].

<http://www.who.int/archives> (consulté le 08.11.2006).

Ce site est le produit final de ce mandat. Il annonce les services offerts aux chercheurs et présente les fonds d'archives et sujets de recherche potentiels du service Records et Archives.

Environnement de RAS

BIBLIOTHÈQUE INTERUNIVERSITAIRE DE MÉDECINE. *Société Française d'Histoire de la Médecine* [en ligne].

<http://www.bium.univ-paris5.fr/sfhm/debut.htm> (consulté le 26.10.2006).

La Société Française d'Histoire de la Médecine a pour but d'étudier et faire connaître l'histoire de la médecine et des sciences qui s'y rattachent, l'évolution des découvertes et des grands courants de la pensée médicale ainsi que de contribuer à la sauvegarde et à la conservation des documents et témoignages du passé des sciences médicales.

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE VAUDOIS. *Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique* [en ligne].

http://www.chuv.ch/iuhmsp/ihm_home.htm (consulté le 30.10.2006).

L'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) propose sur son site une liste de ressources dans le domaine de la médecine et de l'histoire de la médecine.

NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. Répertoire des collections d'histoire de la médecine. In : *History of Medicine Division* [en ligne].

<http://www.nlm.nih.gov/hmd/directory/states.html#switzerland> (consulté le 26.10.2006).

Ce répertoire propose une liste complète des collections de médecine conservées dans différentes institutions.

ONUG. *Bibliothèque/Archives* [en ligne].

[http://www.unog.ch/80256EE60057D930/\(httpPages\)/775F57EE7B39FC0D80256EF8005048A6?OpenDocument](http://www.unog.ch/80256EE60057D930/(httpPages)/775F57EE7B39FC0D80256EF8005048A6?OpenDocument) (consulté le 26.10.2006).

Les Archives de la Société des Nations (SDN) conservent les documents originaux de l'Organisation d'Hygiène de la SDN. Les Archives de l'OMS, elles, en possèdent des copies sous forme de microfiches.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Organisation mondiale de la Santé* [en ligne].

<http://www.who.int/fr/> (consulté le 27.10.2006).

Site général de l'OMS.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances* [en ligne].

<http://www.who.int/library/main/collections/index.fr.shtml> (consulté le 25.10.2006).

La Bibliothèque et les réseaux d'information à l'appui des connaissances conservent la collection complète de toutes les publications de l'OMS et mettent à disposition des ressources documentaires mondiales sur la santé et le développement. Leurs ressources historiques contiennent des monographies, des périodiques et d'autres documents concernant la santé publique, l'histoire de l'OMS et des organisations qui ont précédé sa constitution.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. Constitution. In : *Site de l'Organisation mondiale de la Santé* [en ligne].

http://policy.who.int/cgi-bin/om_isapi.dll?hitsperheading=on&infobase=basicfr&record={29}&softpage=Document42 (consulté le 25.10.2006).

La Constitution de l'OMS disponible sur son site général.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Global Health Library* [en ligne].

<http://www.who.int/ghl/en/> (consulté le 25.10.2006).

Global Health Library est une bibliothèque virtuelle ayant pour objectif de démocratiser l'accès aux informations médicales et sanitaires à travers le monde.

UNESCO. *Guide des archives des organisations internationales* [en ligne].

<http://www.unesco.org/archives/> (consulté le 25.10.2006).

Ce guide, né d'un projet mené conjointement par l'UNESCO et le Conseil International des Archives, recense les services d'archives des principales organisations intergouvernementales et propose une description de leurs missions et de leurs fonds.

UNITED NATIONS. The United Nations Archives, In : *ARMS, Section des Archives et des Records* [en ligne].

http://archives.un.org/unarms/doc/AI_326_UN_Archives_.pdf (consulté le 25.10.2006).

Site des Archives et Records de l'Organisation des Nations Unies, à New York.

La diffusion des archives

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES DU QUEBEC. *Code de déontologie* [en ligne].
<http://www.archivistes.qc.ca/fonctionnement/deontologie.PDF> (consulté le 07.11.2006).

Le code de déontologie de l'Association des archivistes du Québec (AAQ) constitue une affirmation de la mission sociale et professionnelle des archivistes ainsi que de la déontologie collective et personnelle qui en découle.

AUBIN, D. La mondialisation et la diffusion des archives : entre continuité et rupture. *Archives (Québec)*. 1999-2000, vol. 31, no 3, p.7-19.

Dépôt : Archives de la Ville de Lausanne, Cote : AVL P 439

Cet article aborde les effets des nouvelles technologies sur la diffusion des archives, qui se doivent de réagir et d'innover tout en maintenant leurs fonctions fondamentales.

BECCHI, Remo. Les archives des organisations internationales, un regard différent sur le monde des archives. *Arbido*. 2001, vol. 16, no 9, p.9-10.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 6683/2001/9

Provenant d'un numéro d'Arbido "Spécial Genève", cet article énumère et commente les archives des organisations internationales.

COHEN, Laura B. *Reference services for archives and manuscripts*. New York, The Haworth Press, 1997, 215 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 025.52 REF

Cet ouvrage très complet traite du rôle de médiateur de l'archiviste lors de l'entretien de référence et de l'assistance au chercheur, et, plus généralement, de la pratique de référence dans les archives.

CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES. *Code de déontologie* [en ligne].

http://www.ica.org/biblio/Code_de_deontologie.pdf#search=%22code%20de%20d%C3%A9ontologie%20ICA%22 (consulté le 25.10.2006).

Ce Code de déontologie, texte fédérateur, représente l'affirmation à la fois de l'autonomie, de la maturité et de la cohésion de la profession d'archiviste. C'est un élément de crédibilité et un instrument de légitimité des archivistes du monde entier.

COUTURE, Carol, ROUSSEAU, Jean-Yves. *Les archives au XXème siècle*. Montréal, Université de Montréal, 1983, 491 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 025.171 4 COU

Véritable état de l'art archivistique en 1983, cet ouvrage définit déjà la diffusion des archives comme un grand principe, et entrevoit l'intérêt de l'informatique pour servir le traitement et la diffusion des archives.

COUTURE, Carol, [et al.]. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2003, 559 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 025 COU 2003

Ce manuel relate de manière très fouillée les grandes fonctions archivistiques, dont la diffusion. Tous les différents aspects y sont développés et le propos est actuel.

ERMISSE, Gérard. *Les services de communication des archives au public*. Munich, K.G. Saur, 1994, X, 306 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 025.171 4 ERM

Sont abordée ici toutes les facettes du service au public en archives : le public, l'accueil, la formation, les moyens d'information, etc.

FAVIER, Jean. Les archivistes et les chercheurs. *Archivum*. 2000, vol. 45, p.191-197.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 3836/45

Cet article s'attache à définir la relation entre l'archiviste et le chercheur et conseille le premier pour mieux servir le second.

ISAD(G) : norme générale et internationale de description archivistique : adoptée par le Comité sur les normes de description. Stockholm, Suède, 19-22 septembre 2000. 2e éd.

[http://www.icacds.org.uk/fr/ISAD\(G\).pdf](http://www.icacds.org.uk/fr/ISAD(G).pdf) (consulté le 25.10.2006).

Norme internationale adoptée par le Conseil International des Archives, ISAD(G) fournit les lignes directrices pour la description archivistique.

LAURENT, Sébastien. *Archives "secrètes", secrets d'archives ? : L'historien et l'archiviste face aux archives confidentielles*. Paris, CNRS éditions, 2003, 288 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 344.092 ARC

Cet ouvrage traite de la dichotomie entre archives confidentielles et transparence, du délicat équilibre entre élargissement de l'accès aux archives et légitime protection de la vie privée et des intérêts individuels.

MARSCH, Mike, DESERNO, Ineke, KYNASTON, Donna. Records managers in the global business environment. *The information management journal*. Vol. 39, no 2, 2005.

Dépôt : Archives de l'OMS, sur demande

Cet article définit le rôle du record manager dans l'environnement actuel, où les technologies de l'information, les moyens de stockage, les procédures de gestion des archives courantes et les pratiques se globalisent.

PUGH, Mary Jo. *Providing Reference Services for Archives and manuscripts*. Chicago, Society of American Archivists, 123 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 025.52 PUG

Cet ouvrage aborde de manière très fouillée les services offerts aux usagers dans les cas particuliers des Archives et des dépôts de manuscrits.

VILLEMIN, Marie. Les trésors photographiques de l'Organisation Mondiale de la Santé et leur intégration au sein de ses archives historiques: évaluation et description. *Arbido*, 2006, 3, p. 46-49.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article relate le projet de traitement et de mise en valeur du fonds photographique détenu par les Archives de l'OMS.

Les archives et Internet

ENGLAND, WALES AND UNITED KINGDOM. Requirements for Electronic Records Management Systems. In : *The National Archives* [en ligne].

<http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/requirementsfinal.pdf> (consulté le 25.10.2006).

Les Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni ont publié ce document pour promouvoir le développement des logiciels de Records management auprès des fabricants. Elles ont parallèlement initié un programme d'évaluation des différents logiciels existants en relation avec ces exigences de 2002, maintenant reconnues par le monde professionnel.

Exporting MP3/OGG Files. In : *Audacity* [en ligne].

<http://audacity.sourceforge.net/manual-1.2/exportmp3.html> (consulté le 20.10.2006).

Il s'agit d'un manuel d'utilisation du logiciel "Audacity", qui nous a permis de convertir des fichiers audio au format MP3.

GRANGE, Didier. Construire et gérer un site web: l'expérience des Archives de la Ville de Genève. *Arbido*. 1999, vol. 14, no 2, p.12-13.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Ce court article décrit le déroulement de la création du site web des Archives de la Ville de Genève, contenant une présentation du service, les informations pratiques ainsi que des fiches de description ISAD(G).

Graticiel. In : *Wikipedia* [en ligne].

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Freeware> (consulté le 27.10.2006).

Définition de la notion de graticiel, ou de freeware.

LISCHER, Markus. Der Archivführer des Staatsarchivs Luzern im Internet. *Arbido*. 1999, vol. 14, no 2, p.11.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article décrit le processus de transfert du Guide des Archives, du format Word en pages HTML, mené par les Archives du canton de Lucerne.

MINERVA, Groupe de travail 5. Principes de qualité des sites Internet culturels : guide pratique. In : *Minerva Europe* [en ligne].

http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycommentary/qualitycommentary_fr.pdf (consulté le 25.10.2006).

Ce guide pratique identifie les besoins des utilisateurs, les contenus et les critères de qualité propres aux sites web d'institutions culturelles.

MCKINZIE, Steve, Lauer, Jonathan D. Le travail de référence virtuel. *BBF*. 2003, vol. 48, no 4, p.63-65.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2003-4/11-mckinzie.pdf> (consulté le 25.10.2006).

Sont comparés dans cet article le service de référence classique et son pendant virtuel, la première solution étant plus efficace et éducative pour le chercheur que la seconde.

SHELSTAD, Mark. Content matters: analysis of a website redesign. *OCLC Systems and Services* [en ligne]. 2005, vol. 21, no 3, p.209-225.

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/1640210307.pdf> (consulté le 25.10.2006).

Cette étude de cas relate les différentes étapes d'un projet de reconception et d'amélioration d'un site web d'Archives universitaires.

SOMERVILLE, Orna¹. National Archive and Library Websites. *Journal of the Society of Archivists*. 2003, vol. 24, no 2, p.231-238.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote AEG R 5463

Dans cet article sont évalués différents sites de services d'Archives et de Bibliothèques historiques au moyen de critères définis par des utilisateurs.

Système de gestion de contenu. In : *Wikipedia* [en ligne].

http://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu (consulté le 26.10.2006).

Définition de la notion de système de gestion de contenu, ou "content management system".

UHDE, Karsten. Archive und Internet. *Der Archivar*. 1996, vol. 49, no 2, p.205-216.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 4285

Cet article traite des différents niveaux d'information disponible sur les sites web de services d'Archives, des informations générales aux inventaires en ligne.

UHDE, Karsten. 2001-2010 : Gegenwart und Zukunft des Internet als gemeinsame Arbeitsplattform von Archivaren und Historikern. *Arbido*. 2001, 6, p. 9-14.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article est le compte-rendu d'une conférence donnée lors de la journée de travail "Orte - Geschichtslose Zeit? Internet, Archiv und Geschichtswissenschaften: Standortbestimmungen und Ausblick" tenue à l'Université de Bâle les 30 et 31 mars 2001.

VALACCHI, Federico. Sites internet et recherche archivistique : typologie et possibilités de recherche. *Comma*. 2003, no 2-3, p.185-190.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 7261/2003/2-3

Sont abordés dans cet article la recherche archivistique sur Internet, les sites web de services d'Archives ainsi que les différents niveaux d'information qui y sont proposés.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. *W3C Technical reports and Publications* [en ligne].

<http://www.w3.org/TR/#Recommendations> (consulté le 27.10.2006).

Ce consortium émet des recommandations, des procédures et des outils dans le but de développer l'interopérabilité des technologies liées au web.

Expositions virtuelles

DUHAMEL, Agathe. Réalisation d'une exposition virtuelle de documents d'archives a la Ville de Laval. *Archives (Québec)*. 2005-2006, vol. 37, no 1, p.101-112.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article relate la création d'une exposition virtuelle de documents d'archives par un groupe de projet en insistant sur les aspects importants dont ils ont tenu compte lors de leur travail.

KALFATOVIC, Martin R. *Creating a winning online exhibition : a guide for libraries, archives, and museums*. American Library Association, Chicago, 2002, XVII, 117 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote : 021.2 KAL

Est exposé dans cet article le processus de développement d'une exposition en ligne destinée à présenter les collections et services des Bibliothèques, Archives et Musées, augmenter leur visibilité et attirer les usagers.

KARP, Cary. Review of A Virtual Exhibition of the Ravages of Dust, Water, Moulds, Fungi, Bookworms and other Pests. *Archives and Museum Informatics* [en ligne]. 1998, vol. 12, no 1, p. 89-95.

<http://www.springerlink.com/media/2fa16892cm6wnmac1t0m/contributions/v/3/h/5/v3h5714q0430u485.pdf> (consulté le 25.10.2006).

Cet article traite des nouveaux moyens de communication offerts par Internet et en particulier des expositions virtuelles, de leurs spécificités et de leur valeur ajoutée.

Etudes de sites

ABRAHAM, Terry. Net worth : adding value to the archival web site. In : *University of Idaho* [en ligne].

<http://www.uidaho.edu/special-collections/papers/networth.htm> (consulté le 25.10.2006).

Après avoir exposé le sujet de la publication dans le domaine des archives, largement répandue avec l'arrivée d'Internet, l'auteur procède à une évaluation de différents sites

web d'Archives. Bien que la technologie ait largement évolué depuis, les critères qu'il met en place restent d'actualité.

BURGY, François Marc. ISAD(G) et XML/EAD pour les inventaires des Archives de la Ville de Genève. *Arbido*. 2004, no 5, p. 53-55.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote AEG R 6683/2004/5

Cet article relate le projet de normalisation de l'accès aux inventaires mené conjointement par les Archives de la Ville de Genève et une informaticienne spécialiste de XML.

ENGLAND, WALES AND UNITED KINGDOM. *The National Archives* [en ligne].

<http://www.nationalarchives.gov.uk/> (consulté le 25.10.2006).

Site des Archives nationales d'Angleterre, du Pays de Galles et du Royaume-Uni, qui offre aux usagers différents moyens d'accès aux fonds.

ETAT DE VAUD. *Archives cantonales vaudoises* [en ligne].

<http://www.archives-cantoniales.vd.ch/> (consulté le 27.10.2006).

Site des Archives cantonales vaudoises, offrant notamment en ligne son plan de classement et des expositions virtuelles.

HAMEL, M. Enquête sur l'utilisation du Web pour la diffusion des archives. *Archives (Québec)*. 1998-1999, vol. 30, no 2, p.43-82.

Dépôt : Archives de la Ville de Lausanne, Cote : AVL P 439

Il s'agit du rapport complet d'une enquête d'évaluation et de satisfaction menée auprès de 280 sites web gouvernementaux, universitaires et privés destinés à la diffusion d'archives.

HIGGINS, Sarah. Implementing EAD : the experience of the NAHSTE project. *Journal of the Society of archivists*. 2003, vol. 24, n° 2, p. 199-214.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote AEG R 5463/24

Cet article expose le projet de mise en ligne collaborative des inventaires de différents services d'archives au moyen du standard EAD (Encoded Archival Description).

INSTITUT PASTEUR. *Service des archives* [en ligne].

<http://www.pasteur.fr/infosci/archives/f-acs.html> (consulté le 26.10.2006).

Site web du service des Archives de l'Institut Pasteur, proposant notamment deux index d'aides à la recherche.

LEMAY, Y. Les sites web des services d'Archives universitaires au Canada et la diffusion. *Archives (Québec)*. 1998-1999, vol. 30, no 1, p.3-24.

Dépôt : Archives de la Ville de Lausanne, Cote : AVL P 439

Ce rapport d'une enquête menée auprès de sites web d'Archives universitaires démontre l'importance d'une présence et d'une bonne stratégie de communication sur Internet.

LUCCA. *Archivio di Stato* [en ligne].

<http://www.comune.lucca.it/ospiti/archiviostato/percorso.html> (consulté le 27.10.2006).

Site des Archives de Lucques, qui offre notamment aux visiteurs un didacticiel de recherche en archives.

NATIONAL LIBRARY OF MEDICINE. *History of Medicine* [en ligne].

<http://www.nlm.nih.gov/hmd/index.html> (consulté le 26.10.2006).

Il s'agit du site web de la National Library of Medicine, dont la collection historique est une source complémentaire aux Archives de l'OMS.

RENNES. *Archives municipales* [en ligne].

<http://www.archives.rennes.fr/> (consulté le 27.10.2006).

Site des Archives de la ville de Rennes, qui offre un accès en ligne à d'importantes séries de documents numérisés.

ROSENBUSCH, Andrea. Are our users being served?: a report on online archival databases. *Archives and manuscripts*. 2001, vol. 29, no 1, p. 44-61.

Dépôt : Archives d'État de Genève, Cote : AEG R 5936/2002/1

Ce rapport présente la synthèse d'une analyse menée sur une douzaine de sites web d'Archives donnant un accès en ligne à leurs bases de données.

ROULEAU, Ginette; Turner, James M. Une méthode pour l'évaluation de sites web. *Documentation et Bibliothèques*. 2003, vol. 49, no 4. p.149-159.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article fournit une méthodologie et des critères d'évaluation spécifiques aux sites web d'Archives. Il place l'utilisateur au centre des préoccupations.

SITE OFFICIEL DE L'ETAT DE GENEVE. *Archives d'État* [en ligne].

<http://etat.geneve.ch/dt/site/interieur/archives/master-home.jsp> (consulté le 25.10.2006).

Site web des Archives d'État de Genève, offrant notamment un index thématique et un accès en ligne à leur base de données.

SPIEGEL. *Designklicks* [en ligne].

<http://designklicks.spiegel.de/index.php#dk=002> (consulté le 27.10.2006).

Projet initié par l'hebdomadaire allemand "Der Spiegel", "designklicks" est un exemple de mise en ligne attrayante d'une base de données d'images.

UNHCR. *Research/evaluation* [en ligne].

<http://www.unhcr.org/cgi-bin/txis/vtx/research?id=43e32a7a2> (consulté le 25.10.2006).

Site des Archives du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, proposant un accès aux inventaires sous différentes formes en fonction du niveau de description.

VILLE DE GENEVE. *Archives de la Ville de Genève* [en ligne].

<http://w3public.ville-ge.ch/SEG/xmlarchives.nsf> (consulté le 25.10.2006).

Site des Archives de la Ville de Genève, exemple novateur en matière de mise en ligne des inventaires au moyen d'XML. Ces derniers ont été réalisés grâce à une application informatique développée en 2003, qui est fondée à la fois sur la norme internationale de description des archives ISAD(G) et sur les balises EAD (Encoded Archival Description), dérivées de XML et destinées aux instruments de recherche archivistiques.

WEISEN, Marcus [et al.]. Web accessibility revealed: the Museums, Libraries and Archives Council Audit. *Ariadne* [en ligne], 2005, no 44.

<http://www.ariadne.ac.uk/issue44/petrie-weisen> (consulté le 25.10.2006).

Ce rapport d'évaluation de sites web de Musées, Bibliothèques et Archives révèle l'importance à accorder à l'accessibilité des sites offerts au public, avec, en référence, les normes et bonnes pratiques à respecter dans ce but.

WELLCOME TRUST. *Wellcome Library* [en ligne].

<http://library.wellcome.ac.uk/node49.html> (consulté le 25.10.2006).

Site de la Wellcome Trust Library, dont la section Manuscripts and Archives représente une source complémentaire aux Archives de l'OMS.

WORLD BANK. *Archives* [en ligne].

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTABOUTUS/EXTARCHIVES/0..pagePK:38167~theSitePK:29506,00.html> (consulté le 25.10.2006).

Site des Archives de la Banque mondiale, qui nous a servi d'exemple sur plusieurs éléments de notre travail.

Listes de diffusion

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS. archives-fr, forum de l'Association des archivistes français. In : *Yahoo Groupes* [en ligne].

<http://groups.yahoo.com/group/archives-fr/> (consulté le 01.11.2006).

CHU HOPITAUX DE ROUEN. Listes à destination des bibliothécaires médicaux. In : *CHU Hôpitaux de Rouen* [en ligne].

<http://www.chu-rouen.fr/documed/lis.html> (consulté le 01.11.2006).

CHU HOPITAUX DE ROUEN. Bibliosanté, liste de diffusion destinée aux bibliothécaires / documentalistes francophones du domaine de la santé. In : *CHU Hôpitaux de Rouen* [en ligne].

<http://www.chu-rouen.fr/documed/bibliosante.html> (consulté le 01.11.2006).

COMITÉ RÉSEAU DES UNIVERSITÉS. Biblio-fr, liste de diffusion à destination des bibliothécaires francophones. In : *Comité Réseau des Universités* [en ligne].

<http://listes.cru.fr/sympa/info/biblio-fr> (consulté le 01.11.2006).

CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES. ICA-L, la liste de diffusion du Conseil international des Archives. In : *Conseil international des Archives* [en ligne].

<http://www.ica.org/static.php?ptextid=listserv&plangue=fra> (consulté le 01.11.2006).

EUROPEAN ASSOCIATION FOR HEALTH INFORMATION AND LIBRARIES. EAHIL-L. In : *European Association for Health Information and Libraries* [en ligne].

http://www.eahil.net/discussion_list.htm (consulté le 01.11.2006).

HAUTE ECOLE DE GESTION DE GENEVE. Swiss-lib, liste de diffusion de la communauté suisse des professionnels de l'information et de la documentation. In : *Haute École de Gestion de Genève* [en ligne].

http://www.hesge.ch/heg/vous_etes/swisslib.asp (consulté le 01.11.2006).

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. IFLA-L, A general discussion list for the IFLA community. In : *IFLANET* [en ligne].

<http://www.ifla.org/II/lists/ifla-l.htm> (consulté le 01.11.2006).

Bibliographie complémentaire

ADELBERGER, Claudia. Das historische Archiv System der BMW Group im Internet. *Archiv und Wirtschaft*. 2002, H. 3, p. 109-115.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote AEG R 5939/35/3

Cet article relate la mise en place du nouveau système de gestion des Archives historiques de BMW, du cahier des charges à la solution adoptée.

BORNAND, Nicolas. *Etude de faisabilité de pages électroniques Internet/Intranet pour le service Archives et microfilm de l'Hôpital cantonal de Genève*. Genève, Ecole supérieure d'information documentaire, 1997. 81 p., 11 f. + annexes + 1 disquette.

Dépôt : HEG Infothèque, travaux de diplômes, Cote IES TDB 1884

Ce mémoire expose les options de mise en valeur d'un service d'Archives au moyen d'un site Intranet et/ou Internet.

COX, Richard J. Access in the digital information age and the archival mission: the United States. *Journal of the Society of archivists*. 1998, vol. 19, no 1, p.25-40.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 5463/1998/1

Cet article traite de la nécessaire adaptation des archivistes aux nouvelles technologies, ainsi que des pratiques et standards à mettre en place au niveau de la profession toute entière.

DHERENT, Catherine. Transformation des métiers des Archives en France. *Les cahiers du numérique*. 2000, vol. 1, no 3, p.83-95.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG B 2307

Dans un premier temps, cet article relate l'évolution du métier d'archiviste dans le contexte actuel des réseaux et des nouvelles technologies. Puis, il émet des recommandations sur la conception de sites web dédiés aux Archives.

GROB, Jean-Manuel. Quand ISAD-G rencontre Internet : constitution d'un état des fonds aux Archives de la Ville de Genève. *Arbido*. 1997, no 9, p. 11-12.

Dépôt : Bibliothèque Publique et Universitaire de Genève, Cote BPU RA 2986/1997/9

Il s'agit de l'exposé du projet de mise en ligne des inventaires en appliquant la norme de description ISAD(G).

NOUGARET, Christine. L'impact des technologies de l'information sur les archives et le travail de l'archiviste. *Archivum*. 1997, vol. 43, p. 283-309.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote : AEG R 3836/43

Cet article traite de la mise en réseau de l'information et de son utilité pour les archivistes et les chercheurs.

PICHE, J-S. Doing what's possible with what we've got : Using the World Wide Web to integrate archival functions. *The-American archivist*. 1998, vol. 61, no 1, p.106-122.

Dépôt : HEG Infothèque, périodiques

Cet article expose, au moyen de différents exemples, les possibilités offertes par Internet pour présenter un service et des fonds d'archives.

PITTI, Daniel V., Duff, Wendy M. *Encoded archival description on the Internet*. New York, Haworth Information Press, 2001, 241 p.

Dépôt : HEG Infothèque, Cote 025.324 ENC

Les auteurs exposent dans cet article les options potentiellement offertes par le standard de description EAD (Encoded Archival Description).

SHAW, Caroline. Creating the Charles Booth Online archive: from nineteenth century London poverty to twenty-first century digital riches. *Library review* [en ligne]. 2001, vol. 50, no 5-6, p.225-230.

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0350500501.pdf> (consulté le 25.10.2006).

Cet article expose la procédure de création d'un site dédié à la mise en valeur d'un fonds d'archives privé prestigieux.

VSA/AAS Arbeitstagung Internet : Raumlose Orte - Geschichtslose Zeit ?. *Arbido*. 2001, no 6, p. 5-19.

Dépôt : Archives d'Etat de Genève, Cote AEG R 6683/2001/6

Ce compte-rendu de la journée de travail de l'Association des Archivistes Suisses met en évidence les apports d'Internet à la gestion des Archives.

Annexe 1

Plan de travail

<u>Date</u>	<u>Étape</u>
	Étape 2 : État des lieux
27 mars 2006, 15h30	Conférence à l'OMPI " <i>Webstatistics: how to collect them, can we trust them?</i> "
27-28 mars	Visite approfondie des lieux Prise de connaissance des fonds
3-4 avril	Rédaction de l'analyse de l'existant
10-11 avril, 24-25 avril,	Définition des besoins de diffusion Inventaire sommaire des fonds à mettre en valeur Rédaction
2-3 mai	Fin Étape 2, remise de la synthèse
	Étape 3 : Collecte d'information
8-9 mai	Recherche de littérature relative à la diffusion d'archives sur le web
15-16 mai, 22-23 mai, 29-30 mai	Recherche et analyse des moyens de diffusion d'archives sur le web de services d'archives analogues, rédaction Première définition des fonctions contenues dans le site
6-7 juin	Fin étape 3, remise de la synthèse
	Étape 4 : Objectifs, méthode et état d'avancement
12-13 juin	Objectifs spécifiques, plan de travail détaillé et méthode de travail pour la suite
19-20 juin, 26-27 juin	Plan de site (concept) Synthèse de l'état d'avancement Présentation orale (Powerpoint)
28 juin	Fin Étape 4
	Étape 5 : Réalisation et mémoire
11-15 septembre	Recherche et collecte des fonds à mettre en valeur sur le site
18-22 septembre	Structure et graphisme du site
25 septembre-11 octobre	Rédaction et mise en forme du contenu du site
17 octobre	Fin de la réalisation du site
18 septembre-1 ^{er} novembre	Rédaction du mémoire et de sa synthèse
10 novembre	Fin étape 5, remise du site et du mémoire
17 novembre 2006	Autoévaluation
Décembre	Présentation orale

Annexe 2

Grille d'entretien avec les collaborateurs de RAS

Les fonds

1. Quels sont les fonds existants ? Quels sont les fonds principaux des archives historiques ? Quel est la taille des magasins ?
2. Quels sont ceux que vous voudriez assurément mettre en valeur ?
3. Quel est l'état des inventaires des fonds ?

Les chercheurs et l'accès à RAS

4. Comment se passe la gestion des demandes ? Comment répond-on aux chercheurs ? Dans quel délai ?
5. Quels sont les moyens de contact avec le public externe (mail, courrier, réponses, etc.) ? Qu'est-ce que les chercheurs préféreraient dans l'absolu ?
6. Comment les chercheurs accèdent-ils à RAS ?
7. On parle de guider les chercheurs. Quelles sont les questions pratiques fréquemment posées ? Quelles sont les questions mal adaptées ou mal adressées et leurs proportions ? Quelles pourraient être les solutions de réorientation ?
8. Qui sont les chercheurs (typologie, ...) ?

Les demandes

9. Quelles sont les demandes de chercheurs les plus fréquentes ? Quels autres types de demandes recevez-vous ?
10. Pouvez-vous nous donner des exemples de demandes de chercheurs externes ?
11. Quels sont les contacts à prendre, personnes à rencontrer ?
12. Est-il possible de rencontrer un/des chercheur(s) ? Quel est, selon vous, le meilleur moyen de les atteindre : questionnaire(s), entretien(s) ?
13. Quelle capacité de réponse aux demandes, d'accueil des chercheurs avez-vous ?
14. Quel équilibre adopter pour attirer des usagers en évitant une surabondance de demandes ?

Les besoins en diffusion et l'environnement web

15. Quels besoins en communication le service a-t-il actuellement ?
16. Quels niveaux d'information donner au site Internet ?
17. Quel contenu donner au site ? Quelles fonctions doit-il remplir ? Quels éléments doivent y figurer absolument ?
18. Peut-on obtenir les documents constitutionnels et les règlements du service (procédures, politique d'accès, ...) ?

Les Records

19. Que veut-on présenter de la partie « Records » ?
20. Quels fonds sont accessibles pour les chercheurs externes ?
21. Quelle proportion des chercheurs trouve ce qu'il lui faut dans les Records ?
22. Voulez-vous présenter les fonds au public externe ?

Autres

23. Quelles sont les ressources prévues au niveau financier, matériel et humain pour l'après-projet ?
24. Quel est le système utilisé pour la création web à l'OMS ?
25. Existe-t-il déjà un service de statistiques web sur le site de l'OMS ?

Annexe 3

Liste des fonds et collections spéciales

Archives de l'Office International d'Hygiène Publique (OIHP)

- Cote : ARC001
- Titre : Records of the Office International d'Hygiène Publique (OIHP)
- Date(s) : 1907-1946
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 10 cm linéaires de microfiches - 30 cm linéaires de papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier et électronique (*LLRS*)
- Documents intéressants : patentes et carnets de santé au niveau maritime essentiellement, classement par pays et bateaux (2 boîtes)
- Notes : Historique de l'OIHP disponible dans l'inventaire
- Valeur : historique

Archives de l'Administration des Nations Unies pour le Secours et la Réhabilitation (UNRRA)

- Cote : ARC002
- Titre : Records of the United Nations Relief and Rehabilitation Administration (UNRRA)
- Date(s) : 1943-1946
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 2 cm linéaires de microfiches
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier
- Existence et lieu de conservation des originaux : les originaux au format papier sont conservés au siège des Nations Unies à New York.
- Notes : Historique de l'OIHP disponible dans l'inventaire.
- Valeur : historique

Archives de la Société des Nations, Dossiers de l'Organisation d'Hygiène

- Cote : ARC003
- Titre : Records of League of Nations, Health Section Files
- Date(s) : 1933-1946
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 1,5 m linéaire de microfiches
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier
- Existence et lieu de conservation des originaux : les originaux au format papier sont conservés au siège des Nations Unies à Genève.

Les archives historiques conservent en partie les fonds de l'Office International d'Hygiène Publique (OIHP), 1907-1946, de l'Administration des Nations Unies pour le Secours et la Réhabilitation (UNRRA), 1943-1946, ainsi que les dossiers de l'Organisation d'Hygiène de la Société des Nations (SDN), 1933-1946.

Ouverts au public, ces trois fonds documentent l'histoire des trois institutions qui ont précédé la naissance de l'OMS en 1946. Ils sont constitués pour l'essentiel de copies sur microfiches, les documents originaux se trouvant dans les archives de ces différentes organisations, cependant quelques documents intéressants, patentes de santé par exemple, pourraient être mis en valeur.

Archives du Bureau du Directeur général au Siège de l'OMS

- Cote : ARC004
- Titre : Records of the Director General's Office
- Date(s) : 1946 ->
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --¹⁰
- Accroissements : Oui
- Instrument de recherche : Inventaire Cardbox, reprise du fonds dans LLRS pour le 1^{er} Directeur (ISAD)
- Existence et lieu de conservation des originaux : les originaux au format papier sont conservés au siège des Nations Unies à Genève.

Archives du Bureau juridique au Siège de l'OMS

- Cote : ARC005
- Titre : Records of the Legal Office
- Date(s) : 1929 ->
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : Oui
- Instrument de recherche : Inventaire Cardbox, reprise du fonds dans LLRS prévue.
- Existence et lieu de conservation des originaux : les originaux au format papier sont conservés au siège des Nations Unies à Genève.

Les archives conservent aussi les collections complètes des archives du Bureau du directeur général, depuis 1946, et du Bureau juridique du siège de l'OMS à Genève, depuis 1929. Ces deux fonds concernent le travail interne de l'OMS et sont soumis à une certaine confidentialité. En effet, leur accès par le public externe est restreint : 40 ans d'embargo et demande écrite approuvée par les services concernés. Toutefois, comme ces fonds présentent un intérêt historique certain, notamment en ce qui concerne la politique et la stratégie de l'OMS, il serait intéressant d'en présenter un échantillon sélectionné, après avoir contacté les deux services concernés et pris acte de leurs conditions de diffusion.

Archives du Programme d'Eradication de la Variole

- Cote : ARC006
- Titre : Records relating to the Smallpox Eradication Programme
- Date(s) : 1948-1987

¹⁰ Le signe "--" signifie que l'information est manquante.

- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 40 mètres linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier (2 volumes)
- Documents intéressants : parchemin certifiant que la variole a été éradiquée dans le monde entier, photos, posters.
- Notes : Historique disponible dans l'inventaire. - Inclut des documents émanant de divers bureaux régionaux ou du Siège, tous impliqués dans le Programme.

Les archives concernant le Programme d'Eradication de la Variole (1948-1986) sont aussi conservées par RAS, qui souhaite vivement les mettre en valeur.

En effet, ce fonds témoigne d'un des grands succès historiques de l'OMS et sera complètement accessible au public en 2007, lors de la mise en ligne du site web. Par ailleurs, les possibilités d'illustration graphique sont nombreuses et variées (photos, posters, affiches, ...).

Archives de la Collection de Parasitologie du Centre de Documentation des Maladies Transmissibles au Siège de l'OMS

- Cote : ARC007
- Titre : Collection on Parasitology of the Documentation Centre Communicable Diseases, WHO Headquarters
- Date(s) : 1911-2003
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 50 m linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS), en cours de traitement
- Documents intéressants : albums-photo, cartes géographiques
- Notes : Classement par Région/Pays. - Inclut des documents qui pourraient nécessiter une demande au Bureau du Directeur général, notamment les documents traitant de l'utilisation de l'insecticide DDT.

Créé par le Centre de Documentation Santé (CDS), ce fonds consacré à la parasitologie, notamment malaria, est constitué de dossiers documentaires transformés en fonds fermé d'archives. Plus abordable pour un large public que la documentation technique d'autres fonds, il est également entièrement accessible et d'un grand intérêt (albums-photos, cartes géographiques,...).

Archives du Programme international sur la sécurité chimique (IPCS)

- Cote : ARC008
- Titre : Records relating to the International Programme on Chemical Safety (IPCS)
- Date(s) : --
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Le fonds d'archives courantes relatif au Programme international sur la sécurité chimique (1996-2005) est soumis aux délais de confidentialité, mais ne présente de toute façon pas un grand intérêt (formules chimiques, ...).

Archives privées du Dr Carle Arne Vilhem Barkhuus

- Cote : ARC009
- Titre : Private Fonds Dr Carle Arne Vilhem Barkhuus
- Date(s) : 1906-1972
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Selon le *Règlement d'accès aux Archives de l'OMS*, ce fonds privé déposé aux archives de l'OMS est soumis aux mêmes conditions d'utilisation que les fonds administratifs. Pour les données personnelles, l'embargo de 40 ans sera donc respecté.

Ce fonds est intéressant car il est l'un des seuls fonds privés, en l'occurrence celui d'un médecin ayant travaillé de nombreuses années au sein de l'OMS.

Dossiers centralisés, 1ère génération, Sous-fonds 1

- Cote : ARC010-1
- Titre : Centralized files, 1st Generation, Sous-fonds 1
- Date(s) : 1946-1950
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 55 cm linéaires, microfiches
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier

Dossiers centralisés, 2ème génération, Sous-fonds 2

- Cote : ARC010-2
- Titre : Centralized files, 2nd Generation, Sous-fonds 2
- Date(s) : 1950-1955
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 35 cm linéaires, microfiches
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier

Dossiers centralisés, 3ème génération, Sous-fonds 3

- Cote : ARC010-3
- Titre : Centralized files, 3rd Generation, Sous-fonds 3
- Date(s) : 1955-1983
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 4,2 m linéaires, microfiches - 450 m linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier

Dossiers centralisés, 4ème génération, Sous-fonds 4

- Cote : ARC010-4
- Titre : Centralized files, 4th Generation, Sous-fonds 4

- Date(s) : 1984 ->
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 500 m linéaires, papier
- Accroissements : Oui
- Instrument de recherche : **Inventaire électronique (LLRS)**

La majorité des fonds conservés par RAS est constituée par les archives du *Central Registry*, sous-divisées chronologiquement en 4 parties (1956-1950, 1950-1955, 1955-1983, 1984-2005). Différentes thématiques y sont mélangées, dont certaines sont à faire ressortir.

Ce fonds documente l'essentiel du travail administratif (constitution, assemblées, comités, protocoles...) et technique (maladies, éducation, formation, ...) de l'OMS. A l'exception des données confidentielles, nous souhaiterions faire ressortir certaines thématiques, par exemple Polio, Tuberculose, Programmes d'immunisation. Il faut encore souligner que le sous-fonds 4 constitué d'archives courantes est entièrement soumis aux délais de confidentialité.

Prévention de la Violence et des Traumatismes - Photographies

- Cote : ARC011
- Titre : Violence and Injury Prevention - Photographs
- Date(s) : --
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : --

Ce fonds contient une base test pour la gestion des photos courantes du département Prévention de la violence, mais elle ne sera pas exploitable sur le site car elle n'est pas finalisée.

Archives photographiques, Sous-fonds Photographies

- Cote : ARC012-1
- Titre : Photographic Archives, Sous-fonds Photographs
- Date(s) : 1951-1994
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 15,5 m linéaires, papier (tirages photographiques)
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier et électronique (LLRS)
- Documents intéressants : photos de Paul Almasy, Edouard Boubat, Robert Doisneau, Monique Jacot, Jean Mohr, David Seymour, entre autres.

Archives photographiques, Sous-fonds Photographes

- Cote : ARC012-2
- Titre : Photographic Archives, Sous-fonds Photographers
- Date(s) : 1951-1994
- Niveau de description : Sous-fonds
- Importance matérielle et support : 22 m linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier et électronique (LLRS)

- Documents intéressants : dossiers de travail (planches-contact, correspondance, etc....) de Paul Almasy, Edouard Boubat, Robert Doisneau, Monique Jacot, Jean Mohr, David Seymour, entre autres.

Ce fonds de photographies en noir et blanc comprend de nombreux clichés de photographes célèbres. Il présente évidemment un énorme intérêt pour la réalisation et l'esthétique du site web. Il est divisé en deux sous-fonds :

Sous-fonds photos : classé par région / maladies

Sous-fonds photographie : classé par pays / photographes

Archives de la Convention-cadre de l'OMS pour la lutte antitabac

- Cote : ARC013
- Titre : Records relating to the WHO Framework Convention on Tobacco Control (FCTC)
- Date(s) : 2000-2003
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Archives du Programme Elargi de Vaccination

- Cote : ARC014
- Titre : Records relating to the WHO Expanded Programme on Immunization (EPI)
- Date(s) : --
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Archives du Programme d'Eradication de la Polio

- Cote : ARC015
- Titre : Records relating to Polio Eradication Programme
- Date(s) : --
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Archives Virus Ebola

- Cote : ARC016
- Titre : Records relating to the Ebola Outbreak
- Date(s) : --
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : --
- Accroissements : --
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS)

Les fonds d'archives courantes relatifs à la Convention-cadre de l'OMS pour la lutte anti-tabac (FCTC, 2000-2003), au Programme élargi de vaccination (EPI), au

Programme d'éradication de la polio et au Virus Ébola sont soumis aux délais de confidentialité, toutefois, comme mentionné plus haut, certaines thématiques (polio, programmes de vaccination, ...) devraient être développées.

Archives de la Construction du Bâtiment du Siège

- Cote : ARC017
- Titre : Records relating to the Construction of the Headquarters Building
- Date(s) : 1950->
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 13 m linéaires, papier
- Accroissements : Oui
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (LLRS, Cardbox)

Le fonds d'archives relatif à la construction du bâtiment-siège présente un intérêt particulier au niveau architectural, en dehors du cadre traditionnel des activités de l'OMS. Il serait intéressant de le promouvoir afin d'attirer d'autres types de chercheurs aux archives de l'OMS.

Archives Médias et Films OMS

- Cote : ARC020
- Titre : Records related to Media and WHO Films
- Date(s) : 1953-1989
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 3 m linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire papier et électronique

Ce fonds vient d'être découvert et son traitement commence actuellement. Il contient les archives papier des films créés et produits par l'OMS.

Archives "Project Files"

- Cote : ARC022
- Titre : Records of the Project Files
- Date(s) : 1945-1986
- Niveau de description : Fonds
- Importance matérielle et support : 1,25 m linéaire, microfiches - 70 m linéaires, papier
- Accroissements : Non
- Instrument de recherche : Inventaire électronique (Cardbox)

Les Archives "Project Files" documentent différents projets de l'OMS menés à travers le monde et, notamment grâce à leur classement par pays, présente un grand intérêt pour les chercheurs particulièrement au début de leurs recherches. Il sera complètement accessible au public en 2007, lors de la mise en ligne du site web puisque le délai de vingt ans sera dépassé à la fin de l'année 2006.

Collection spéciale : Philatélie

- Documents intéressants : timbres, documents d'accompagnement (coupures de presse, ...).

Collection spéciale : Numismatique

- Documents intéressants : médailles commémoratives, attribuées ou reçues par l'OMS.

Collection spéciale : Collection sonore

- Documents intéressants : bandes audio de la Conférence Internationale de la Santé (New York, 1946) où fut officiellement constituée l'Organisation mondiale de la Santé.

Il existe des listes papier récapitulatives de ce que contiennent ces trois collections spéciales. La base de donnée Cardbox répertorie également une partie des timbres et médailles.

Collection spéciale : Histoire orale

- Documents intéressants : interviews d'anciens employés et collaborateurs de l'OMS.

Le fonds d'histoire orale est constitué d'entretiens réalisés par Mme Carole Modis avec des collaborateurs et des anciens de l'OMS. Il serait intéressant de profiter de ces témoignages pour promouvoir la richesse historique des archives de l'OMS.

Par ailleurs, ces ressources pourraient être utiles pour diversifier la présentation des fonds et également attirer d'autres types de chercheurs.

Annexe 4

Questionnaire for researchers

Family name :

First name :

Professional activity :

Institution/University :

Purpose of study :

☐ Article

☐ Thesis

☐ Book

☐ Other (please specify) :

1. Have you conducted research in the archives of any other institution before coming to WHO?

☐ None at all

☐ Very little

☐ Some

☐ Extensive

2. What made you decide to contact the WHO Archives for your research?

☐ A recommendation from someone you know

☐ The reputation of WHO's work

☐ A reference from an article

☐ Other (please specify) :

3. Did you try to find the WHO Archives on the internet?

☐ No

☐ Yes (if yes, how did you find it?) :

.....

4. How did you contact the WHO Archives for the first time?

☐ By telephone

☐ By post

☐ By email

☐ Through the WHO Library

☐ Other (please specify) :

How did you find these contact details?

.....

5. When you first contacted the WHO Archives, did you have a precise idea of what you were looking for, or did you want to find out about the archives holdings in general? How would you describe the initial contact?

.....

6. What type of information would you have liked to receive in advance, before visiting the WHO Archives in Geneva?

.....

7. Were you expecting that the WHO Archives would conduct the research for you, or were you aware that you would have to review materials yourself?

.....

8. What materials and what type of documents did you consult?

.....

9. Would it have saved you time if information on the archives holdings had been available on the website?

☐ No

☐ Yes (if yes, what exactly would you have liked to see on the web?)

.....

10. In your opinion, what services and or information should WHO Archives make available on the website?

.....

11. Have you used other websites to obtain information about archives services and holdings? If yes, which ones, and what did you find useful about their website?

.....

Annexe 5

External Access to WHO Archives

Purpose and Definitions

This policy concerns external access to the archival records of the World Health Organization.¹¹ The WHO Archives exists in order to collect, organize, preserve and make available WHO records of enduring value. As such it has an integral role in serving the administrative and legal needs of WHO. In addition, as the custodian of WHO's institutional memory and documentary heritage, the WHO Archives also provides access to external researchers.¹²

- Archival records are records in any format, created or received by WHO in the course of carrying out its mandate, which document significant activities, decisions, policies, programmes and projects, and are therefore considered to have enduring value. The values of WHO records are established in approved records retention schedules.
- The WHO Archives contains the archival records of predecessor organizations, WHO governing bodies, WHO technical units and WHO administration, including the Office of the Legal Counsel and the Director-General's Office, as well as separate operational entities serviced by WHO. These records include historical photographs, oral history tapes and microfilm as well as textual records such as correspondence, reports and financial records.

Records from external sources which are deposited in the WHO Archives because of their relevance to WHO activities, are also subject to this access policy. External sources will be informed at the time of deposit that they must clarify any specific access restrictions that they wish to impose on their records.

In its policy for providing access to its records to external researchers, the WHO Archives is in line with official UN archival access policy. Its goal is to create an atmosphere of transparency and openness, to facilitate the sharing and dissemination of information and to broaden understanding of the work of WHO. At the same time, there is a recognized need to limit access to information which is by nature confidential or has been provided in confidence, or which is so recent that if made public it could hamper WHO work or constitute an invasion of individual privacy.

¹¹ Access to WHO Archives by WHO staff members, consultants and interns is regulated by Cluster Note 2003/7.

¹² The term "external researchers" includes academic researchers (both professors and students) and other members of the public.

General Access Rule

In general, records held in the WHO Archives may be consulted by external researchers when the records are at least 20 years old, according to the dates of individual documents consulted or, in the case of a file, the date of the most recent document in the file. In all cases archival records may be consulted only on site; they may not be signed out.

Exemptions to the General Access Rule

The Director-General's Office may grant exemptions to the 20-year general access rule if satisfied that such exemptions are justified by the circumstances, such as the advisability of providing early access in order to facilitate research WHO considers of significant value. The application of exemptions may be subject to specified conditions.

Restrictions on Access

Certain records are subject to access restrictions regardless of the 20 year general access rule. These include but are not limited to:

- Records containing personal information which, if disclosed, might prejudice the reputation, safety or privacy of individuals, remain closed to external access.
- Records containing business, legal or financial information obtained or created under explicit or implicit conditions of confidentiality remain closed to external access.
- However, the above mentioned records may exceptionally be made accessible to external researchers after 40 years only if written permission has been granted by the responsible technical unit, in consultation with the Office of the Legal Counsel and the Director-General's Office.

Access to Published WHO Records

Records which are published and disseminated immediately after their creation may be consulted by external researchers even if the records are under 20 years old. These records contain no information regarded by WHO as confidential. They include the official documents of meetings of the Executive Board, the World Health Assembly and other governing bodies, which are made available immediately through the WHO Library and the Internet. They also include records created for the purpose of disseminating information to the public, including material for the press, publications and Internet website content.

Procedures for Access

- Applications by external researchers to consult the WHO Archives should be made in writing to the Head, Records and Archives. They must then register for access by completing the WHO Archives research request form.
- Requests for exemptions to the 20 year general access rule, as well as for access to confidential records older than 40 years, should be addressed in writing to Head, Records and Archives. They will be reviewed and decided on a case-by-case basis by the responsible technical unit, in consultation with the Office of the Legal Counsel and the Director-General's Office. Permission must be granted in writing, and conditions for access clearly outlined.
- When requests for access to the WHO Archives have been approved, Records and Archives staff identify which records fall in the public domain and can be accessed immediately through the WHO Library, which records are available according to the 20 year access rule, and which records are not available because they are either under 20 years of age or subject to a specific access restriction as provided above.
- Appointments must be made in advance in order to enable Records and Archives staff to provide the most efficient service.
- Access to certain records by external researchers may be delayed to allow for conservation or other archival work necessary to prepare files for consultation.
- External researchers will be held responsible for any damage to records used.
- Any questions regarding access to the WHO Archives should be directed to Head, Records and Archives.

Copying and Reference Service

Transcription, standard photocopying and digital copying of WHO archival records to which external researchers are provided access are allowed, with the following restrictions:

- Complete collections, or entire subdivisions of collections, may not be copied.
- All photocopying is done by Records and Archives staff.
- Copying of fragile materials may be restricted. Digital photography of archival materials may be carried out by researchers under Records and Archives supervision.
- WHO reserves the right to charge a fee per copy for requests totaling more than ten copies.

In most cases, WHO retains copyright to records in the WHO Archives:

- Permission from Head Records and Archives must be obtained before reproducing WHO Archives materials in publications.
- WHO records quoted or reproduced in publications must be cited appropriately.
- External researchers who use WHO records in publications are requested to provide two complimentary copies of the publications to the WHO Archives.
- WHO is unable to release users of the Archives from any obligations that may apply in respect of copyright or other rights belonging to third parties. It is the user's responsibility to obtain clearance from any relevant third party.
- Use of WHO archival records for commercial or promotional purposes is not permitted unless explicitly authorized by WHO in writing. The decision as to whether a given potential commercial or promotional use is legitimate and in WHO's best interests will be made on a case by case basis by the Director-General's Office, in consultation with the Office of the Legal Counsel.

Annexe 6

Grille de lecture de la littérature spécialisée

Référence/cote
Thème principal Thèmes secondaires
Arguments/thèses
Définitions
Analyses
Exemples, illustrations
Références citées
Idées à retenir

Annexe 7

Comptes-rendus des entretiens

Mme Chantal Renevey-Fry

Fonction Archiviste au DIP-GE, professeure à la HEG-GE
Domaine(s) d'expertise Diffusion des archives, expositions
Adresse, e-mail DIP, Rue de l'Hôtel de Ville 6, 1204 Genève chantal.reneveyfry@etat.ge.ch
Date de l'entretien Lundi 15 mai 2006, 15h30
Sujets abordés <ul style="list-style-type: none">• Contenu d'une politique de diffusion Pourquoi une politique ? → raisons et buts de la politique Quoi ? → limites légales à respecter Pour qui ? → public cible Comment ? → outils de diffusion choisis (existants et à venir), niveau d'information, langue En lien avec la politique générale de communication de l'institution.• Conception d'un site web Présentation de notre projet.• Gestion des chercheurs Formulaire comprenant le sujet de recherche, l'époque concernée, le temps à disposition, etc., dans le but de systématiser les demandes des chercheurs. La déontologie du métier stipule d'informer de tout ce que les archives contiennent et d'indiquer les conditions d'accès en parallèle.• Exposition virtuelle : critères de sélection de documents à exposer Lisibilité, état de conservation (relatif à la possibilité de scanner), accessibilité légale (diffusion possible), honnêteté, représentativité du fonds• Littérature sur la diffusion Renvoi à la bibliographie de son cours, avec en plus l'idée de marketing.• Experts dans ce domaine Mme Isabelle Colini nous a été recommandée. Elle est responsable de la maintenance du site web des Archives d'État de Genève.

Mme Isabelle Colini

Fonction Bibliothécaire aux Archives d'État de Genève, responsable de la maintenance du site web des Archives d'État de Genève
Domaine(s) d'expertise Site web d'Archives
Adresse, e-mail Archives d'État de Genève, Rue de l'Hôtel de Ville 1, CP 3964, 1211 Genève 3 Isabelle.ic.colini@etat.ge.ch
Date de l'entretien Lundi 22 mai 2006, 15h30
Sujets abordés <ul style="list-style-type: none">• Politique de diffusion Ils ont une politique de diffusion, mais elle n'est pas mise par écrit. Cela est le travail du directeur des Archives. Les Archives d'État indiquent tous ce qui est en leur possession et informent des restrictions d'accès, mais il est normal de ne pas attirer l'attention sur des fonds qui ne seront pas consultables.• Différents publics Lors de la conception du site, les participants au projet ont pensé aux différents publics qui allaient venir le visiter. Il est important de répondre autant aux amateurs qu'aux chercheurs professionnels.• Les expositions virtuelles Ils font une exposition virtuelle en parallèle de chaque exposition physique et exclusivement en relation avec celles-ci. Au début, elles étaient plus courtes et, avec le temps, elles deviennent plus complètes. Elles sont donc réalisées par les mêmes personnes qui réalisent l'exposition physique. Ce sont toujours différentes personnes (archivistes en alternance et personnes extérieures). Les critères de sélection des documents présentés sont la rareté, la représentativité des fonds, l'esthétique.

Annexe 8

Règlement de consultation des Archives de l'OMS

Fonctionnement des Archives de l'OMS :

1. Les dossiers d'archives se consultent dans le bureau des archives.
2. Les horaires de consultation sont du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 16h.
3. Il est strictement interdit de boire ou manger lors de la consultation de dossiers d'archives.
4. Les dossiers d'archives sont normalement communiqués dans l'heure qui suit la discussion avec l'archiviste, mais au plus tard une heure avant la fermeture.
5. Les chercheurs n'ont pas accès aux dépôts d'archives. Les archives sont communiquées et restituées dans le bureau des archives.
6. Le nombre de dossiers communiqués en une fois est limité à cinq, ou moins, si l'importance matérielle ou l'état de conservation de ceux-ci l'exige.
7. Lorsque des duplicata existent, les originaux ne sont pas communiqués.
8. Le chercheur ne travaille que sur un dossier à la fois ; les autres sont rangés en attendant sur le chariot prévu à cet effet.
9. Aux heures de fermeture, le dossier consulté est spontanément restitué à l'archiviste.
10. Les photocopies de documents d'archives se font uniquement par l'archiviste. Les documents photocopiés seront fournis au chercheur dans un délai de 24h.
11. Certains documents fragiles ou précieux ne pourront être photocopiés. Dans ce cas, le chercheur devra les recopier.
12. L'utilisation d'autres appareils de reproduction, tels scanners et appareils photographiques, est interdite sans accord préalable avec l'archiviste.

Points à observer lors de la consultation des dossiers d'archives :

1. Les documents d'archives sont souvent des pièces uniques et irremplaçables. Tous les documents doivent donc être manipulés avec soin, en particulier ceux dont la fragilité intrinsèque ou le mauvais état de conservation l'exige.
2. L'ordre des documents à l'intérieur d'un dossier d'archives doit être scrupuleusement respecté ; si certains documents paraissent mal classés, en informer l'archiviste qui se chargera de les reclasser le cas échéant.
3. Il est interdit d'extraire des documents d'un dossier d'archives ; pour photocopier des documents, apporter le dossier dans le bureau des archivistes avec les pièces sélectionnées à l'aide des signets en papier couleur mis à disposition.
4. Il est interdit d'annoter les documents de quelque manière que ce soit ou de prendre des notes sur une feuille posée sur les documents.
5. L'humectage des doigts pour feuilleter les documents est interdit.

Citation des sources :

Les documents consultés aux Archives de l'OMS doivent être cités de la manière suivante :

Numéro du dossier : dates extrêmes

Archives Historiques de l'OMS, Genève

Les chercheurs et les archivistes sont, ensemble, responsables de la protection du patrimoine archivistique de l'OMS. Le respect du présent règlement y contribuera grandement.

Annexe 9

Politique de diffusion des Archives de l'OMS

Objectifs de la politique

La présente politique a pour objectif de normaliser les activités de diffusion du service Records et Archives de l'OMS auprès du public externe. Elle détermine le public ciblé, les fonds diffusés, ainsi que les moyens de diffusion privilégiés.

Cette politique de diffusion est donc un outil servant à la promotion de la recherche et, par là même, à la valorisation du service et de la mémoire institutionnelle. Elle est destinée au personnel du Service.

Elle est amenée à évoluer en fonction des activités et des priorités des Archives.

Public

Le public actuel des Archives de l'OMS est majoritairement constitué de chercheurs universitaires en histoire ou en histoire de la médecine et de journalistes. Leurs recherches portent en général sur l'histoire de l'OMS, les différents sujets de santé à travers le monde.

→ Les Archives de l'OMS souhaitent diversifier leur public en valorisant certaines spécificités peu exploitées de leurs fonds. Par là même elles contribueront à la promotion de la recherche en archives auprès d'un plus large public.

Fonds

Seuls les fonds des Archives ouverts au public sont concernés par la présente politique.

→ Les Archives de l'OMS souhaitent mettre en valeur la richesse des fonds ainsi que la diversité des thèmes représentés. Elles ont pour objectif d'en promouvoir l'utilisation à des fins de recherche.

Moyens de diffusion

Les moyens de diffusion des Archives de l'OMS sont les suivants :

- un service de référence à distance et sur place, dont les fonctions sont détaillées dans le *Records and Archives Handbook*
- une réglementation de l'accès (Règlement d'accès du public aux Archives de l'OMS) et de la consultation (Règlement de consultation des Archives de l'OMS)
- la consultation des documents, ayant lieu soit dans une salle de référence mise à disposition des chercheurs, soit directement dans les bureaux du service Records et Archives
- l'organisation d'expositions internes à l'institution et la direction de projets de mise en valeur des fonds

→ Les Archives de l'OMS souhaitent cependant être plus visibles et accessibles hors de l'institution. En orientant leurs activités de diffusion vers l'extérieur pour faire connaître leurs services et mieux mettre en valeur leurs fonds, les Archives de l'OMS se donneront les moyens d'atteindre un public plus large. Pour ce faire, elles ont pour objectif de proposer un site web présentant le service et ses fonds au public le plus large possible. Il sera l'outil de diffusion privilégié, car il permettra de remplir simultanément les fonctions suivantes :

- Informations sur l'institution
- Informations sur les fonds conservés
- Informations pratiques sur les services offerts
- Informations sur la réglementation
- Canalisation des demandes de recherche et d'information
- Expositions virtuelles

Se substituant aux autres formes de publication, il permet d'anticiper une partie du travail de référence, de préparer le chercheur à la consultation, de disposer d'un espace de communication et d'exposition, et ce tout en participant à la promotion de l'institution.

Priorités de diffusion

La maintenance et le développement du site sont prioritaires. Il s'agit cependant de ne pas négliger les autres moyens de diffusion. Des efforts particuliers devront encore être faits au niveau des conditions de consultation et de la publication d'instruments de recherche et d'articles.

Annexe 10

Grilles d'analyse des sites web

1. England, Wales and the United Kingdom. The National Archives

<p>Adresse : http://www.pro.gov.uk (consulté le 6.11.2006)</p>
<p>Éléments présents sur la page d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Images aléatoires (changeant régulièrement), lien vers la bibliothèque d'image sur clic • Accueil pour nouveaux visiteurs <i>Are you new to this site ?</i> • Nouveautés • <i>I'm interested in...</i> possibilités d'accès direct aux pages thématiques <i>Family history</i>, <i>Military history</i> et <i>History in general</i> • Documents récemment inventoriés, avec inventaire sommaire en ligne • 2 Encarts présentant aléatoirement les dernières expositions virtuelles • Moteur de recherche interne au site • Barre de navigation (<i>Home</i>, <i>About us</i>, <i>Visit us</i>, <i>Research education and online exhibitions</i>, <i>Search the archives</i>, <i>Services for professionals</i>, <i>News</i>, <i>Shop online</i>)
<p>Mode de présentation des fonds (Trop) nombreuses possibilités d'accès aux présentations des fonds : expos virtuelles, moteurs de recherche, catalogue thématique, guides de recherche... Il faut savoir ce qu'on cherche pour y trouver quelque chose (<i>I'm intersted in...</i>). Une fois trouvé le domaine d'intérêt, on trouve un texte de présentation du/des fonds, avec parfois des liens directs vers d'autres fonds abordés dans le texte, de petites images de documents numérisés et, plus bas, l'inventaire plus ou moins complet (XML).</p>
<p>Niveau(x) d'information, d'accès aux archives Tous les niveaux sont présents : présentation des archives, des fonds, inventaires et documents représentatifs numérisés (pas l'entier des fonds).</p>
<p>Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès L'accès aux fonds par le site et lors des visites est bien expliqué dans un FAQ destiné aux nouveaux visiteurs. Par ailleurs, des guides de recherche sont proposés dans les principales rubriques du site. La politique d'accès est présentée sous <i>Home > About us > Freedom of Information</i>.</p>
<p>Manière de guider, de canaliser les chercheurs Premier lien « <i>Are you new to this site ?</i> » sous l'image à chargement aléatoire, qui ouvre une page <i>Help</i> et <i>FAQ</i> très complète + nombreux liens, documents et formulaires dans différents onglets de la barre de menu (notamment <i>Visit us</i>, <i>Search the Archives</i>, ...). De plus, les liens <i>Contact us</i>, <i>Help</i> sont également disponibles directement au sommet de la page, juste à côté du logo.</p>
<p>Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Section <i>Documents online</i> (service payant) • Onglet <i>Service for professionals</i> (avec notamment lien vers leur propre magazine <i>RecordKeeping</i> en version PDF intégrale) • Nombreuses expositions virtuelles avec multiples possibilités (zoom, print, enlarge, e-card, ...)
<p>Convivialité et ergonomie : idées à retenir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Images à chargement aléatoire • <i>A to Z index</i>

<ul style="list-style-type: none"> • <i>View by theme</i> et <i>View by date</i> dans les expositions virtuelles • <i>Comments, compliments and complaints form</i>
<p>Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation)</p> <p>Par <i>Home</i> > <i>About us</i> > <i>Freedom of Information</i> ou via le <i>A to Z index</i> sous <i>Access to records</i> :</p> <p>Texte d'information sur le <i>Freedom of Information Act</i> de novembre 2000 et lien vers les <i>FOI exemptions</i> (fonds non accessibles pour diverses raisons)</p>
<p>Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine</p> <p>Est une institution autonome</p>
<p>Éléments à éviter</p> <p>Aspect trop fouillé par endroits, trop de liens multiples, surabondance d'informations</p>
<p>Idées à retenir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rubrique thématique <i>I'm interested in...</i> (sur la page d'accueil)

2. Institut Pasteur. Service des archives

Adresse : http://www.pasteur.fr/infosci/archives/f-acs.html (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil <ul style="list-style-type: none">• Lien vers le Portail de l'Institut Pasteur• Dernière mise à jour + date• Toutes les infos pratiques sur les Conditions d'accès aux archives :<ul style="list-style-type: none">○ <i>Consultation des documents</i>○ <i>Photocopie des documents</i>○ <i>Adresse</i>○ <i>Heures d'ouverture</i>○ <i>Collaborateurs et leurs coordonnées</i>• Barre de navigation sur la gauche comprenant :<ul style="list-style-type: none"><i>English version</i><i>Quoi de neuf ?</i><i>Fonds d'archives</i><i>Index général des auteurs et destinataires</i><i>Index général des matières</i><i>Notices biographiques</i><i>Fonds iconographiques</i><i>Confier des documents au service des archives</i><i>Documentation</i><i>Liens</i><i>Expositions</i><i>Fiches techniques</i><i>Plan du site</i>
Mode de présentation des fonds <p>Notices descriptives ISAD/G (210), parfois avec notices biographiques (130)</p>
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives <p>Notices descriptives ISAD/G, la plupart du temps. Quelques <i>Fonds en ligne</i> => en fait, en cliquant cela est rectifié par <i>Inventaires en ligne</i>, accompagnés d'une présentation du fonds (nombre de cartons, types de documents, conditions de communication), d'un sommaire, d'un index des auteurs et destinataires, d'un index des matières, et d'une notice biographique ou historique.</p>
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès <p>Sur la page d'accueil directement</p>
Manière de guider, de canaliser les chercheurs <p>Chaque onglet, une fois ouvert, propose un <i>texte d'introduction</i> relatif au mode de fonctionnement et une <i>barre de menu spécifique</i> sur la gauche de l'écran.</p>
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) <p>--</p>
Convivialité et ergonomie : idées à retenir <ul style="list-style-type: none">• Beaucoup de liens, surtout internes (Photothèque p. ex...)• Documents utiles (p. ex. <i>Notice ISAD-G</i>) et marches à suivre (p. ex. <i>Comment déposer des archives privées</i>)
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) <p>Sous <i>Fonds d'archives</i>, on trouve le petit texte d'introduction suivant :</p> <p>« La liste des fonds d'archives ne concerne que les fonds consultables :</p>

<ul style="list-style-type: none"> - les fonds antérieurs à 1940 ; - les fonds de la direction antérieurs à 1965 (sur autorisation du comité scientifique) ; - les archives personnelles de scientifiques (sur autorisation du déposant). <p>Les inventaires de ces fonds d'archives seront progressivement mis en ligne sur ce site (liste des inventaires actuellement en ligne). »</p>
<p>Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine Page d'accueil <i>Institut Pasteur</i> => Onglet <i>Information scientifique</i> => <i>Archives</i></p>
<p>Éléments à éviter</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>English version</i> : seuls la page d'accueil et son menu sont traduits, une fois que l'on clique, on repasse à la version originale française. • <i>Fonds en ligne</i> : accès donné seulement aux Inventaires
<p>Idées à retenir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multiples liens hypertextes • Notices biographiques

3. National Library of Medicine. History of Medicine

Adresse : http://www.nlm.nih.gov/hmd/index.html (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil <i>Historical collections</i> (5 rubriques avec chacune un sous-menu) <i>Using the collections</i> (catalogues et service de référence) <i>Further resources in history of medicine</i> <i>Especially for</i> (guide vers un domaine précis) <i>What's happening</i> (nouveauautés) Exposition virtuelle actuelle en grand, expositions précédentes en plus petit juste en-dessous Barre du haut, présente sur toutes les pages, contenant <i>Home</i> , <i>About us</i> , <i>Contact us</i> , <i>FAQ</i> , <i>Copyright</i> et <i>Site map</i> .
Mode de présentation des fonds Les 5 collections principales ont chacune leur propre sous-menu en fonction de leurs spécificités, on arrive alors sur une longue page présentant tous les aspects de la collection par petits chapitres (ceux du sous-menu). Toutes les informations nécessaires s'y trouvent : présentation générale, description, historique, liens éventuels vers une base de données, conseils de recherche, accès, contact... Pour la collection d'archives et de manuscrits, on a différents moyens d'accéder aux descriptions : liste alphabétique des inventaires, liste de toutes les collections, listes par sujets, etc.... Ces listes indiquent la présence ou non d'inventaire, qui s'ouvre alors dans une nouvelle page. Les présentations de fonds ne sont pas illustrées.
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives Différents niveaux sont présents sur les pages, de la simple présentation aux documents numérisés, mais ceux-ci sont assez rares. Les inventaires ne sont pas non plus toujours disponibles.
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès Pour chaque grande collection, un chapitre explique comment y accéder et y rechercher l'information. Les restrictions d'accès y sont aussi indiquées. Pas trouvé de politique d'accès clairement exprimée, chaque fonds semble être différent.
Manière de guider, de canaliser les chercheurs L'accès par centre d'intérêt permet de diriger le chercheur vers les sources les plus appropriées. En revanche, le formulaire n'aide pas dans ce but, car il ne demande même pas le sujet de recherche. Les pages d'explication et de conseils de recherche sont presque trop nombreuses, mais certainement utiles pour les chercheurs.
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) Service de référence, avec en premier lieu un FAQ, puis possibilité de contacter un bibliothécaire de référence.
Convivialité et ergonomie : idées à retenir Page d'accueil simple et pratique, barre du haut ciblée sur les aspects pratiques (présente sur toutes les pages) utile et bien différenciée de l'autre barre de menu (verticale) plus ciblée sur les collections. Les différents moyens d'accéder aux descriptions de fonds : thématique, alphabétique, etc....
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) Les dates extrêmes réelles sont mentionnées, et les limites d'accès précisées pour chaque fonds.

<p>Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine</p> <p>L'onglet <i>History of Medicine</i> est présent sur la page d'accueil.</p>
<p>Éléments à éviter</p> <p>De longues pages à faire défiler, même s'il y a différents raccourcis pour s'y repérer. Beaucoup de texte et peu d'images, pages trop remplies. Informations récurrentes disséminées partout dans le site, plutôt qu'une fois au bon endroit (surtout frappant pour les aides à la recherche, sur presque toutes les pages). On se retrouve sur une même page par différents moyens, c'est un peu perturbant.</p>
<p>Idées à retenir</p> <p>Différents moyens d'accéder aux présentations de fonds : alphabétique, par sujet, etc.... Service de référence, avec FAQ. Un lien vers ce site serait très utile, car il s'agit surtout de documents publiés, donc accessibles.</p>

4. Site officiel de l'État de Genève. Archives d'État

Adresse : http://etat.geneve.ch/dt/site/interieur/archives/master-home.jsp (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil Listage des principales informations que l'on peut trouver sur le site, également ce que l'on n'y trouve pas. Lien vers ces rubriques
Mode de présentation des fonds Listage des fonds privés. Pas de mention pour les fonds administratifs, hormis les nouvelles acquisitions.
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives Niveau 1 : simple listage des fonds et encore, on ne trouve pas de liste des fonds concernant l'administration, mais seulement les fonds privés.
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès Règlements complets en formats PDF. Présentation très stricte des règles de consultation.
Manière de guider, de canaliser les chercheurs Les fonds sont présentés brièvement et, ensuite, on demande au visiteur de se rendre aux Archives.
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) Expositions virtuelles très complètes et belles. Elles sont constituées en pages successives, que l'on peut suivre ou sauter. Il y a beaucoup de texte, un peu plus d'images ne serait pas un mal. Le contenu historique joue un grand rôle.
Convivialité et ergonomie : idées à retenir La barre de menu n'est pas explicite et des rubriques amènent à d'autres rubriques. Pas clair.
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) Présente tous les fonds et explique les modalités et conditions d'accès.
Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine Directement accessibles depuis la page d'accueil du Département des Institutions
Éléments à éviter Trop de clics pour arriver à ce que l'on veut
Idées à retenir <ul style="list-style-type: none">- glossaire du vocabulaire archivistique- grande liste de liens « pour aller voir plus loin »

5. UNHCR Archives

Adresse : http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/research?id=43e32a7a2 (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil Grande image, informations générales en dessous. Liens vers la collection des archives et les politiques de recherche et d'accès (documents PDF). 4 galeries d'images présentées en bas de page.
Mode de présentation des fonds Page de présentation des collections historiques avec, pour chaque grand fonds, un lien vers une page contenant un texte de présentation du fonds, une image représentative et un lien vers l'inventaire PDF.
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives Page d'infos générales sur les fonds, avec lien (<i>The archives collection</i>) pour obtenir des présentations plus détaillées pour trois grands fonds, et encore dans une nouvelle page est présenté l'inventaire jusqu'au niveau du dossier (ils ont été scannés). Quelques documents numérisés, mais seulement dans les expositions virtuelles.
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès Après la présentation générale des Archives, la rubrique <i>Research and access policy</i> explique bien la politique d'accès aux fonds. Les grands fonds sont présentés avec un contexte, leur contenu général et son intérêt pour les chercheurs, enfin la politique d'accès est rappelée pour expliquer les limites d'accès spécifiques à chaque fonds.
Manière de guider, de canaliser les chercheurs Les textes de présentation permettent au chercheur de se faire une bonne idée du contenu des fonds, et ainsi, de ne pas adresser de demande hors-sujet. Pas de formulaire, seulement un mail de contact (et il faut le trouver !).
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) 4 galeries : 3 de photos/reportage, 1 avec dossiers complets numérisés.
Convivialité et ergonomie : idées à retenir Textes de présentation simples et accessibles à tous, bon équilibre texte/image. Navigation simple.
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) Il semble que tout soit présenté, mais les restrictions d'accès sont clairement exposées dans l' <i>Access policy</i> , présente sur le site, et mentionnées dans tous les inventaires proposés en ligne. Les dates extrêmes réelles figurent et de nombreux fonds sont encore ouverts.
Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine On les trouve par le moteur de recherche de la <i>home page</i> , ou en cherchant un peu dans les menus de gauche, donc pas terrible!
Éléments à éviter Galeries d'images peu mises en valeur, elles se trouvent tout en bas de la page d'accueil.
Idées à retenir Intéressant car les contraintes du site de base du HCR sont semblables à celles que l'on aura avec <i>WebIt</i> (colonne de droite, etc...). Galeries simples et bien faites : texte concis, images représentatives et documents pertinents numérisés, bon équilibre entre les 3 et aussi au niveau de l'importance de chaque galerie, ni trop conséquente ni trop petite. Bon nombre aussi, on s'y retrouve bien. Textes de présentation courts et simples, mais très utiles pour les chercheurs.

6. Ville de Genève. Archives de la Ville de Genève

Adresse : http://www.ville-ge.ch/geneve/archives/ (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil Photo du bâtiment Accès direct aux inventaires Petite explication dans 4 langues
Mode de présentation des fonds Listage alphabétique dans 4 rubriques (fonds publics, privés, communes fusionnées et Sécheron), plusieurs accès possibles à ces listes Recherche possible par mots-clés et dates
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives Inventaire complet ISAD(G), avec les introductions (historique, présentation du contenu et inventaire des dossiers)
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès Rubrique principale "Consultation" Dans chaque inventaire, 3 liens toujours très visibles : Réservation, Consultation et Structure, qui ouvrent un <i>pop-up</i> reprenant ces pages qui sont dans la rubrique "Consultation" Politique d'accès expliquée sous "Consultation" : selon les lois Larch, LIPAD, LDA
Manière de guider, de canaliser les chercheurs Pour utilisation des archives : des rubriques claires par leurs dénominations suffisent Pour la recherche dans les archives, structuré en 4 rubriques ou recherche.
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) Liens vers d'autres archives pouvant intéresser les chercheurs
Convivialité et ergonomie : idées à retenir Rubriques principales concernant les fonds, la consultation, les docs et Des liens ouvrant des <i>pop-up</i> pour les outils et infos pratiques comme plan de site, contact, plan d'accès, glossaire, recherche
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) Ils sont cités, et on avertit, dans les modalités d'accès, que certains documents ne sont pas accessibles.
Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine Est une institution autonome
Éléments à éviter Aucune image des fonds, présentation ISAD
Idées à retenir Séparer les informations pratiques des informations concernant les fonds et la consultation. Donner l'importance au deuxième et <i>pop-up</i> pour le premier.

7. Wellcome Trust. Wellcome Library

Adresse : http://library.wellcome.ac.uk/node49.html (consulté le 6.11.2006)
Éléments présents sur la page d'accueil <ul style="list-style-type: none"> • Photo à chargement aléatoire • Courte introduction • WM / Catalogue online Western Manuscripts + Search (arrivent au même endroit !) • HMC / [Catalogue] Haddad manuscript collection • AROM / Catalogue of abridged (<i>abrévés</i>) records for oriental manuscripts + Search (arrivent au même endroit !) <p>Note : les trois catalogues, une fois ouverts, ont des présentations différentes.</p>
Mode de présentation des fonds <ul style="list-style-type: none"> • WM => liste puis accès aux <i>Record details</i> (Reference/Level/Extent/Title/Date/Description/Access Status/Access Conditions/Reproduction Conditions/Language) • HMC => liste puis accès aux <i>Contents of this Record</i> en deux parties : Codicological description (Physical Description/Description of Hands/History of Manuscript) & Description of texts • AROM => apparemment mélange archives / bibliothèque, notices courtes
Niveau(x) d'information, d'accès aux archives <ul style="list-style-type: none"> • WM => inventaire avec description exhaustive, mais pas de documents numérisés accessibles directement. • HMC => idem, catalogue descriptif + possibilité de télécharger en PDF
Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès <ul style="list-style-type: none"> • WM => Document en PDF <i>Finding and requesting archive items</i>, assez bref • HMC => <i>Request item for use in the Library</i> qui renvoie à une réservation (nécessité de <i>login</i>) et aux horaires pour venir consulter
Manière de guider, de canaliser les chercheurs <ul style="list-style-type: none"> • WM => Document en PDF <i>Finding and requesting archive items</i>, assez bref • HMC => <i>User guide</i>, détaillé (History, recommandations, ...)
Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) <ul style="list-style-type: none"> • HMC => possibilité de télécharger en PDF un document illustré (filigrane) reprenant la notice descriptive complète (texte en arabe)
Convivialité et ergonomie : idées à retenir <ul style="list-style-type: none"> • Photo à chargement aléatoire • Sous-menu(s) avec <i>User guide</i> et/ou <i>Finding and requesting archive items</i> et/ou <i>Browse the catalogue</i>, etc.... • Documents en PDF, illustrés ou non
Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) <ul style="list-style-type: none"> • WM => informations dans les rubriques <i>Access Status/Access Conditions</i> • HMC => renvoi à une réservation (nécessité de <i>login</i>) et aux horaires pour venir consulter
Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine <ul style="list-style-type: none"> • <i>Manuscripts and Archives / Catalogue search</i> => bien placé sur la page d'accueil, lien direct & aussi via l'onglet <i>Catalogues</i> de la barre de navigation
Éléments à éviter <ul style="list-style-type: none"> • (Trop grandes) différences de présentations suivant les fonds/collections
Idées à retenir Cf. Convivialité et ergonomie : idées à retenir

8. World Bank. Archives

Adresse : <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTABOUTUS/EXTARCHIVES/0,,pagePK:38167~theSitePK:29506.00.html> (consulté le 6.11.2006)

Éléments présents sur la page d'accueil

- **s/gauche de l'écran : barre de menu verticale**
 - History*
 - Chronology*
 - Access to Collections*
 - Search the Archives*
 - Special Archives Projects*
 - Site Tools*

=> *Archives Registration Application*
- **au centre de l'écran**
 - *Photo of the Month* avec légende et more... => accès à une page spécifique avec article et photos sur le projet en cours + liens vers abstracts d'articles de périodiques (avec possibilité de commander) ou pages du site World Bank relatives + lien vers les *Photo of the Month* précédentes
 - *About the Archives* : court texte avec more... => accès à une page spécifique avec
 - court descriptif du contenu du site
 - court descriptif du contenu de la collection
 - contact / coordonnées des archives
- **s/droite de l'écran : deux encadrés**
 - *Lecture/Video* : court texte avec more... => accès à une page spécifique, vidéo disponible (p. ex. Conférence sur *Knowledge, Archives and Development*) avec
 - Formats disponibles (Speed (High ou Low), Audio)
 - Descriptif (date, durée, langue, participants, ...)
 - Participants avec titres/fonctions et résumés de leurs interventions
 - Liens internes ou externes
 - *Exhibits* : court texte avec more... => accès à une page spécifique avec liens vers diverses expositions virtuelles illustrant des thématiques liées à l'histoire de la Banque Mondiale (de 1944 au présent) et ayant utilisé du matériel provenant de divers fonds dont celui des archives World Bank.
- **Moteur de recherche général WB sur le site des archives (en haut, à hauteur du titre/logo Archives)**

Mode de présentation des fonds

Listes des fonds :

- par ordre numérique
- par ordre alphabétique

Notices ISAD-G

Niveau(x) d'information, d'accès aux archives

Notices ISAD-G maximum

Manière de présenter l'accès aux fonds et la politique d'accès

Sur la page d'accueil, l'onglet *Access to collections* permet d'accéder à

- une page *Archives Reading Room* : court texte et photo avec lien vers l'*Archives Registration Application*, formulaire à remplir par les chercheurs

<p>avant leur venue (également disponible directement sur la page d'accueil sous <i>Site Tools</i>). Figure également une page <i>Reading Room Rules</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> - une page <i>Information Disclosure Policy</i> : titrée Access Policies, court texte sur la politique d'ouverture/transparence la plus large possible de la Banque mondiale avec liens vers <u>texte en PDF</u>, vers le <u>portail général sur la politique de transparence de la Banque mondiale</u>, vers une page sur les <u>services offerts par les Archives</u> (assistance par mail, sur place, ...). - une page <i>Requesting Historical Information More Than 20 Years Old</i> : avec FAQ très pratique (accès, ...)
<p>Manière de guider, de canaliser les chercheurs Sur la page d'accueil, l'onglet <i>Search the Archives</i> offre plusieurs pages intéressantes dont</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>How to Find Archives Materials</i> : mode d'emploi du catalogue - <i>Search Catalog</i> : catalogue proprement dit (options de recherche, ...) - <i>Browse Catalog</i> : parcourir le catalogue
<p>Services spéciaux offerts (possibilités offertes par le site) Catalogue</p>
<p>Convivialité et ergonomie : idées à retenir cf. Idées à retenir</p>
<p>Manière de présenter les fonds inaccessibles (confidentiels et sous le délai de consultation, dates extrêmes réelle ou date de consultation) Fonds listés (alphabétiquement ou numériquement) mais sans lien vers notices ISAD-G</p>
<p>Visibilité du site des archives par rapport à l'institution parraine <i>Home => About us => History</i> <i>Accueil => A propos => Historique</i></p>
<p>Éléments à éviter</p> <ul style="list-style-type: none"> o Une certaine « redondance », des éléments, liens ou autres documents utiles qui se répètent, se retrouvent à plusieurs endroits
<p>Idées à retenir</p> <ul style="list-style-type: none"> o « Phrase » de situation en haut de la page, p. ex. <i>Home > About Us > Archives > Search the Archives > About the Collections</i> o <i>Photo of the Month</i> (ou autre support), illustrant un projet en cours ou passé, avec liens o Dans la barre de menu, le <i>Site Tools</i> avec accès au formulaire pour les chercheurs est intéressant. Toutefois, il devrait contenir plus qu'un seul outil o Liste des fonds complète (même avec fonds inaccessibles) et soit alphabétique, soit numérique (voire thématique)

Annexe 11

Design document

Design summary sheet : <i>ARCHIVES</i>	
Requested web site name	WHO Records and Archives OMS Records et Archives (in English, Spanish and French - this will appear in your brown tab at the top of every page, as well as on the WHO sites list)
Requested URL	http://www.who.int/archives
Target launch date	10.11.2006
Full name of Cluster/Dept/Unit	Records and Archives (RAS) GMG-ILS-ISS-RAS
Content owner - responsible for approving content	Donna Kynaston Roel Wuite
Please provide the URL of existing site <i>(if applicable)</i>	--
Contact person(s)	Marie Villemin Claire Whitfield-Pons Alberto Montenejo Nicolas Dalmedo
Name of supervisor	Donna Kynaston

Design document summary sheet

1. *Primary mission*
2. *Short & long term goals*
3. *Target audience*
4. *Connectivity*
5. *Content creation*
6. *Copyright*
7. *Functional requirements & special features*
8. *Large documents / publications & Recurring content*
9. *Using a logo*
10. *Collaboration*
11. *Defining categories, directories and keywords*
12. *Left navigation*
13. *Masthead (brown tab)*

History tracking for the web team:

Web team members, once reviewed or suggestions made please keep a record log of activities here:

First review upon first submission:

Second review editorial:

Final approval meeting with web team members:

Design document summary sheet

This document is a summary of the plan you and your team have completed as part of training. It provides a final plan for the web site. It gives the Web team a clear understanding of what you are hoping to achieve with your site and this makes it easier for us to give useful feedback and advice.

Use the reference guide to help you complete this design summary sheet.

The reference guide has examples, text book references and will guide you through to completion.

Each time a change is made to the site the DD needs to be updated and resubmitted to webteam@who.int.

1. Primary mission and area of work	WHO Archives promotion and dissemination of information
2. Short & long term goals	Source of information on WHO Records and Archives Promotion of historical research in WHO Archives
3. Target audience	Researchers, Health Professionals, Students and general public <i>Is your audience expert practitioners, general public, policy makers...?</i>
4. Connectivity	Worldwide <i>Are your users likely to be in places where they may have slow connections to the internet e.g developing countries?</i>
5. Content creation	Creating : Lorraine Filippozzi, Nicolas Bugnon, Reynald Erard Updating : Alberto Montenejo, Nicolas Dalmedo Final approval of content : Donna Kynaston, Marie Villemin, Claire Whitfield-Pons, Roel Wuite <i>List the people responsible for creating and final approval of content</i> <i>Note: Make sure that anyone involved in the web site receives 101 training.</i>
6. Copyright	-- All non WHO content (images, documents, publications) requires copyright permission, in writing, from the owner. Please confirm that you have this documentation.
7. Functional requirements & special features	Online forms Audio files Databases <i>(e.g online forms, forums) If you think you a large number of documents that could be imported please contact Andy Pattison at: pattisona@who.int</i>

8. Large documents / publications & Recurring content	<p>Large photos and images</p> <p>Html and pdf compromise for large documents and recurring newsletters, plan for archival using auto archive function.</p>
9. Using a logo	<p>--</p> <p>Logos must be approved by the legal department. Please provide documentation.</p>
10. Collaboration	<p>--</p> <p>Do you have sponsorship from or are you collaborating with another organisation?</p>

11. Defining categories, directories and keywords

Category name	Category URL	Keywords
Keep it simple Follow house style	Use only lowercase letters and numbers. No spaces (use underscore instead)	The words, "health, WHO, World Health Organization" are already included
Home	http://www.who.int/archives	Archive, archives, history, records, documents, fonds, photos, collection, collections, exhibitions, exhibition, preservation
About us	http://www.who.int/archives/about	Archives, Records
Contact details	http://www.who.int/archives/info	Contact, access, opening hours
Fonds/collections	http://www.who.int/archives/fonds	Fonds, collection, collections, photos, photographer, stamps, stamp, medals, medal, coin collecting, stamp collecting,
Exhibitions	http://www.who.int/archives/exhibit	Exhibition, exhibitions
Additional Information	http://www.who.int/archives/links	Library, oral health history, global health history

12. Left navigation

As will appear in the left column of the web site

Left navigation	Category URI (directory)
WHO archives / OMS Archives	
About us / Présentation	http://www.who.int/archives/about
Contact details / Informations pratiques	http://www.who.int/archives/info
Fonds/collections / Fonds/collections	http://www.who.int/archives/fonds_collections
Exhibitions / Expositions	http://www.who.int/archives/exhibits
Additional information / Sources complémentaires	http://www.who.int/archives/links

13. Masthead (brown tab)

Enter the text to appear in the brown masthead of your site

English: WHO Records and Archives

French: OMS Records et Archives

Annexe 12

Mise en ligne des documents sonores de l'Histoire orale

Audacity

*Installation du programme*¹³

1. Télécharger le programme sur la page de telecharger.com à cet url (consulté le 20.10-2006)

http://telecharger.01net.com/windows/Multimedia/edition_audio/fiches/19762.html

2. Lancer l'installation du programme

3. Télécharger un encodeur MP3 externe, par exemple *lame_enc.dll*, que l'on trouve facilement sur le Web, notamment à cette adresse (consultée le 20.10.2006) :

http://www.dll-files.com/dllindex/download.php?lame_encdownload0UldUAalhU

4. Stocker le fichier dans un répertoire de l'ordinateur afin de l'indiquer au programme lors de l'enregistrement au format MP3.

Utilisation du programme

Ce logiciel est très simple d'utilisation. Pour préparer les extraits d'interviews, les étapes suivantes suffisent :

1. Fichier → ouvrir → interview_complète.wav
2. Ecouter, sélectionner le morceau choisi, couper, coller dans un nouveau document.
3. Exporter comme MP3 → seulement lors de la première exportation, indiquer au programme l'emplacement du fichier *lame_enc.dll* → enregistrer

¹³ Tiré de Utiliser Audacity 1.2, in : Supports Foad [en ligne], 2006, www.supportsfoad.com/fichier.php?id=75 (consulté le 20.10.2006)

Mise en ligne des documents sonores

A l'OMS, les documents sonores sont stockés dans un serveur protégé. Jean-Marc Glinz, *information technologist*, est le responsable de ce serveur et y a actuellement donné accès aux utilisateurs suivants en plus des trois réalisateurs du projet : Marie Villemain, Nicolas Dalmedo, Alberto Montenejo.

L'adresse du serveur depuis un poste de l'OMS est le suivant :

\\hgswvilib.who.int\mediacentre\audio\records_archives

L'accès au serveur est possible avec les données suivantes :

Username : Ras

Password : !ras2006

Il suffit de coller les extraits préparés dans ce répertoire.

Depuis une page web réalisée dans *WebIt*, un élément *External Link* doit être inséré.

L'adresse à entrer doit être la suivante, suivie du nom du fichier MP3 :

http://terrance.who.int/mediacentre/audio/records_archives/nomdufichier.mp3

Annexe 13

Guide de maintenance et développement du site

Procédures de maintenance et pistes de développement

<i>Rubrique</i>	<i>Action</i>	<i>Remarques</i>	<i>Temps moyen</i>	<i>Périodicité</i>
Page d'accueil	Redimensionner et placer <i>Le document du mois</i> au lieu voulu		10 minutes	1x/mois
	Extraire une image de <i>L'exposition du moment</i> , la redimensionner et créer le lien vers l'exposition		10 minutes	2x/an
Présentation	Contrôler l'actualité de l'information et modifier les informations en cas de changements des missions/responsabilités		15 minutes	2x/an
Informations pratiques	Contrôler l'actualité de l'information et modifier les informations en cas de changement significatif		15 minutes	2x/an
	Envisager de créer une page spécialement dédiée aux Bureaux régionaux	Relancer les personnes déjà contactées en leur montrant le site où leur service sera présenté	4 heures	1x/an
Fonds/collections • Fonds	Compléter les informations existantes par des inventaires pour les fonds inventoriés dans <i>LLRS</i> et <i>Cardbox</i> (ARC007, ARC017 et ARC022) Créer les pages de présentation (par	Cf. 4.1.1.1.2	4 heures	1x/an

<ul style="list-style-type: none"> • Collections spéciales • Sujets 	clonage) pour les fonds dont les délais sont levés			
	<p>Compléter les informations existantes en cas de traitement, proposer un inventaire en ligne</p> <p>En créer au moins 1 nouveau par année, vérifier les liens et les modifier si nécessaire</p>	<p>Pour <i>Histoire orale</i>, se référer à l'Annexe 10</p>	<p>1 heure</p> <p>1 heure</p>	<p>1x/an</p> <p>1x/an</p>
Expositions <ul style="list-style-type: none"> • Document du mois • Galleries 	<p>Trouver un document, le scanner/photographier/redimensionner dans Photoshop en trois tailles différentes (1 pour la page d'accueil, 1 à 250 de large pour la présente page, et 1 pour l'image agrandie), l'enregistrer sur <i>WebIt</i>, l'accompagner d'un paragraphe de présentation et d'un lien (inset) vers la page du fonds dont il est extrait.</p> <p>En cas de doute, se référer à l'élément concerné dans <i>WebIt</i> et suivre ce modèle.</p>	<p>Encourager les collaborateurs de RAS à proposer des documents intéressants s'ils en rencontrent. Si possible, ne présenter des extraits du fonds d'archives photographiques qu'un mois sur deux.</p>	<p>45 minutes</p>	<p>1x/mois</p>
	<p>Scanner/photographier/enregistrer dans <i>WebIt</i> les images souhaitées, saisir des légendes dans une page clonée et créer le lien vers le fonds concerné.</p>	<p>Se servir des expositions réalisées à l'interne et en proposer un équivalent électronique</p>	<p>8 heures</p>	<p>2x/an</p>
Sources complémentaires	<p>Vérifier les liens et les modifier si nécessaire</p> <p>En ajouter de nouveaux en cas de besoin</p>	<p>Possibilité d'en ajouter de nouveaux si pertinents</p>	<p>15 minutes</p>	<p>6x/an</p>

Conventions à observer lors de la création de nouveaux documents et médias

- **Titre des documents** FR/EN - Catégorie Titre en anglais
Exemple : FR - About us Archives
- **Slug** (seulement pour les *Story pages*)
En lettres minuscules, avec _ entre les mots
Exemple : fonds_collections
- **Catégorie** Attention à placer l'élément dans la *primary category* adéquate
- **Médias**
Donner des noms très significatifs dans *Title*, c'est le seul moyen de les distinguer les uns des autres dans une même catégorie.
Appartenance Titre média
Exemple : numismatique oihp medal
- **Images**
 - Résolution : 72 pixels
 - Taille : toujours 250 pixels de largeur, les mettre à la même hauteur si deux images se trouvent côte à côte sur une page
 - Page d'accueil : toujours 195 pixels de largeur, prendre garde de bien mettre les deux images à la même hauteur
 - *Teaser* : 75x75 pixels
 - *Caption* : si possible mettre lieu, date, sans point à la fin, ne mettre le point à la fin que lorsqu'il s'agit d'une phrase avec verbe conjugué
 - *ALT text* : obligatoire

Accès aux statistiques de fréquentation du site web

Comme expliqué dans le chapitre 5.2, la *Web Team* a développé un outil très performant de génération de statistiques pour les sites de l'OMS. Toutes les explications pour leur consultation sont rassemblées sur la page Intranet suivante :

http://intranet.who.int/homes/web/support/webstats_faqs.shtml (consulté le 25 octobre 2006)

Annexe 14

Site web originel de RAS sur CD-ROM

Ce CD-ROM contient le site web de RAS dans sa version originale, soit telle que nous l'avons créée et finalisée au terme du mandat. Le site n'y paraît pas exactement comme sur le web, car plusieurs éléments faisant partie du modèle de page des sites OMS n'étaient pas atteignables. En effet, le site a été créé dans le CMS *WebIt*, et nous avons dû en extraire manuellement les éléments qui le composent pour les réordonner dans des dossiers, complétés par la feuille de style propre aux sites de l'OMS. L'entête, le pied de page et les colonnes de droite manquent, et le confort de navigation n'est pas entièrement assuré car les liens externes ne sont pas fonctionnels.

Pour un meilleur rendu, voir l'adresse <http://www.who.int/archives>.